



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del
Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Leisy León Suárez (ORCID: 0000-0003-1719-6890)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de los Riesgos en Salud

Trujillo – Perú
2020

Dedicatoria

A jehová, mi padre Celestial y amigo incomparable, por darme vida y salud y por permitirme llegar hasta donde estoy; por su infinito amor que me sirve de guía y dirección en todos los momentos de mi vida.

A mis padres y hermanos por apoyarme incondicionalmente en todo momento de mi vida especialmente en el desarrollo de mi formación personal y profesional.

Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial a mi asesora por su esfuerzo, paciencia, orientación e incondicional apoyo, por su valioso tiempo y aporte científico que nos dedicó y brindó para hacer realidad la presente investigación.

A las personas sujetas de esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, e hicieron posible la presente investigación

Al jurado por su tiempo, sugerencia y comprensión para el desarrollo del presente trabajo.

Página del jurado

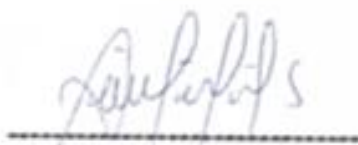
Declaratoria de autenticidad

Yo, Leisy León Suarez estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada "Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019" presentada, en 93 folios para la obtención del grado académico de magister de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 11 de enero del 2020



Br. Leisy León Suarez

DNI: 45421006

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra, y muestreo (incluir criterios de selección)	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1	Calidad del cuidado de enfermería, en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019	27
Tabla 2	Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	26
Tabla 3	Satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	27
Tabla 4	Prueba de normalidad de las variables calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario	30
Tabla 5	Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis d del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	31
Tabla 6	Dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	31
Tabla 7	Dimensión explica - facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	32
Tabla 8	Dimensión de confort y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	35
Tabla 9	Dimensión se anticipa y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	36
Tabla 10	Dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción del usuario en la unidad del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	35
Tabla 11	Dimensión monitorea - hace seguimiento y satisfacción del usuario en la unidad del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.....	36

Resumen

La esencia de enfermería es el cuidado de la persona, dentro de una concepción de calidad y sostén humanitario. Logrando en su quehacer diario la satisfacción de los pacientes, mediante la valoración de la calidad del cuidado recibido. Motivándonos a investigar “Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, año 2019”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, Correlacional simple; se efectuó muestra no probabilística por conveniencia conformada por 56 pacientes; la técnica utilizada fue la encuesta mediante dos cuestionarios estructurados, sometidos a un instrumento de validación por juicio de expertos y a la prueba de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cron Bach.

En los resultados conseguidos se determinó, que la calidad del cuidado de enfermería, lo evalúan en un 48.2% con un nivel bueno, con tendencia hacia el nivel excelente, en 4 dimensiones accesibilidad, confort, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento, y que el 71.4% perciben estar satisfechos y el 28.6% refieren estar insatisfechos.

Concluyendo que con un coeficiente de correlación rho Spearman 0.970 y un valor $p = ,000$ menor al nivel de 0,05 se determina que existe relación directa entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, sin embargo, en su quehacer enfermero operan y realizan intervenciones bajo el paradigma de categorización. Lo que evidencia una incoherencia entre el ser y hacer.

Palabras clave: Calidad del cuidado enfermero, satisfacción del usuario, Paciente con Tratamiento de Hemodiálisis

Abstract

The essence of nursing is the care of the person, within a conception of quality and humanitarian support. Achieving in their daily work the satisfaction of patients, by assessing the quality of care received. Motivating us to investigate “Nursing care and user satisfaction in the hemodialysis unit of the Alta Complejidad Virgen de la Puerta hospital, year 2019”, whose objective was to determine the relationship between nursing care and user satisfaction.

This research had a quantitative approach, with a simple non-experimental, transversal, correlational design; a non-probabilistic sample was carried out for convenience of 56 patients; The technique used was the survey using two structured questionnaires, sometimes an expert trial validation instrument and the reliability test with the Cron Bach alpha coefficient.

In the results achieved, the quality of nursing care was determined, evaluated in a 48.2% with a good level, with a tendency towards the excellent level, in 4 dimensions accessibility, comfort, relationships of trust and monitoring and monitoring, and 71.4% perceive being satisfied and 28.6% perceive being dissatisfied.

Concluding that with a correlation coefficient rho Spearman 0.970 and a value $p = .000$ lower than the level of 0.05, it is determined that there is a direct relationship between nursing care and user satisfaction, however, in their work under the categorization paradigm. What evidences an inconsistency between being and doing.

Keywords: Quality of nursing care, user satisfaction, patient with hemodialysis treatment

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la globalización ; no solo ha permitido el cambio en la tecnología, sino también en las diferentes disciplinas; como en enfermería, por cambios en varios ámbitos de la vida humana que selló el auge y progreso que tiene enfermería en el mundo, la cual ha ido transformándose con las corrientes de pensamiento; con paradigmas que abarca en el ser y quehacer de cuidado humano, comprendiendo desde una perspectiva biológica, una fragmentada, hasta llegar a la visión holística- humanizada (biopsicosocial- afectiva), en relación enfermera – paciente, buscando siempre una atención de calidad, técnica, científica y humanística.(Paravic, 2011)

Borré y Vega (2014) Citan, que enfermería es un potencial humano principal e irremplazable, en torno del cual afronta la mayor parte de atención en salud, es el recurso que perdura las 24 horas de atención con el paciente, y construye una gran relación terapéutica antes, durante y después del desarrollo de varios procedimientos, manifestado por las apreciaciones de la población sobre atención integral en los diferentes establecimientos.

De esta manera, el cuidado enfermero indica desafíos de justicia, eficiencia, confianza, trato humanizado y empatía; constituyéndose en criterios indispensables para la calidad de las asistencias sanitarias o producto a ofrecer, siendo un pilar fundamental que ayuda a la complacencia del usuario. (Forrellat, 2014)

En el sistema de salud a nivel mundial, la persona se ha transformado en el centro de atención de salud; sus necesidades son la base sobre la cual gira las prestaciones de salud; de hecho, la satisfacción es considerada en la actualidad como parte de los indicadores de gestión. Organización Mundial De Salud (OMS) refieren, que la asistencia de salud que se está ofreciendo a nivel mundial tiene una baja calidad, disminuyendo el progreso de mejora en el campo de salud de todos los países independientemente de sus ingresos económicos. En estos últimos años varios países están reformando y organizando su sistema nacional de salud, donde involucran como plataforma elemental a los estándares de calidad en las asistencias de salud. OMS (citado por Massip, Ortiz y Llanta 2015)

Según Gallardo (2014) refiere, que a nivel latinoamericano la atención de salud brindado es de calidad baja, debido a la parte financiera por bajo PBI asignado al sector, parte administrativo por ineficiente e inefectivo, geográfica por la poca accesibilidad a los servicios de salud, quejas, reclamos y pérdidas humanas, manifestado en el ascenso de usuarios que se encuentran insatisfechos; asimismo se relaciona a la fragmentación del sistema propio de salud en la mayoría de los países latinos, impidiendo que exista una adecuado articulación y universalización del servicio de salud para que sea brindado con calidad. Teniendo en cuenta que calidad es la esencia de la atención recibida, mostrados en satisfacción del usuario, establecidos en la concordancia entre lo que el paciente desea o requiere y la apreciación de la asistencia que ha recibido; es decir, la apreciación subjetiva, acompañada de la perspectiva previa.

Por otro lado, en nuestro País, el sector salud a nivel Público tanto el Ministerio de Salud, Essalud, Sanidad, Fuerzas Armadas, como los municipios continuamente están instalando constantemente una cadena de estrategias para perfeccionar la atención del usuario mediante la integración del control de la calidad, que busca la excelencia en la satisfacción de las demandas del cliente de manera continua y sostenible, realizado por un equipo comprometido en la mejora continuáis 9001 (citado por la norma de Es salud 2015)

Sin embargo, en las últimas décadas las estrategias y reformas sanitarias, no han sido los suficientes para el desarrollo del sistema de salud que promuevan mejoras sanitarias colectivas. Persiste la mala atención en las asistencias sanitarias en los diferentes establecimientos tanto en el sector público como privado, evidenciados en la demora de la atención requerida, la inequidad, centralización de los servicios. Afirmados en quejas y reclamos de los pacientes o sus familiares por la asistencia en los diferentes servicios, insatisfacción a través de la prensa hablada y escrita, o generalmente la verbalizan comentando con otros pacientes sobre la atención recibida. (Ayala 2018)

En el Perú uno de los servicios de salud, es el procedimiento de hemodiálisis donde acude personas que padecen Enfermedad Renal Crónica Terminal en V estadio (ERCT); que por

los requerimientos del procedimiento sustitutivo (hemodiálisis), cambian o modifican su estilo de vida radicalmente, la persona pone en marcha, pensamientos y acciones para el afrontamiento propio del proceso, generando variación en su estado biopsicosocial. Teniendo en cuenta que la atención de salud del servicio de hemodiálisis es para toda la vida. A pesar de todo se continúa reportando paulatinamente la despersonalización en el cuidado y la relación terapéutica. Dado que los profesionales de enfermería potencializan las habilidades técnicas en el tratamiento, mejorando las destrezas para cuidar la parte biológica, dejando de lado la parte social, psicológica y espiritual, desplazando la esencia del cuidado humanizado. (Sanz y Garrido 2018)

Para Gómez y Moreno (2015); refieren que la persona que padece ERCT en tratamiento de hemodiálisis es acoplada a una máquina dializadora alrededor de tres a cuatro horas de manera inter diarias, indispensables a lo largo de toda su vida, mostrando dependencia al procedimiento dialítico, y al recurso humano de salud que lo realiza y por supuesto, a la instrucción relativas a su enfermedad, y la trazabilidad de la atención holística recibida. Enfermería es el personal de salud con mayor contacto con los usuarios en la asistencia de salud. Por esa razón, la enfermera nefrológica tiene la obligación directa de generar un entorno de amistad, seguridad y aceptación del otro; con el fin de implantar la relación persona a persona o de enfermera a paciente y conseguir a un cuidado altamente especializado.

Los pacientes requieren de una atención de salud holística y de calidad, para producir el impacto terapéutico que se espera y así llegar al bienestar. Enfermería ante las sesiones de hemodiálisis es la piedra angular del tratamiento, no solo como ejecutora del procedimiento dialítico y farmacológico que indica el nefrólogo, sino en el accionar de enfermería de manera integral y segura del paciente crónico, con un enfoque global desde la realización del procedimiento, hasta el apoyo emocional y social, que incluye una alianza terapéutica, educación sanitaria con la familia y su entorno; favoreciendo un ambiente cálido de confianza y confort. (Martínez y Acosta, 2016)

La satisfacción del paciente con tratamiento de hemodiálisis es un indicador indispensable para la valoración del cuidado enfermero, sin embargo, a través de las experiencias

profesionales adquiridas en las unidades de hemodiálisis, se ha observado que el cuidado continua organizado en el paradigma de categorización, visión del ser humanos como ente físico, por sus dolencias y necesidades fisiológicas, centrado solo en la asistencia física, dirigidos al tratamiento y su complicaciones intradialíticas, abandonando el aspecto emocional y psicosocial del ser humano. Lo que repercute negativamente los lazos de la alianza terapéutica de enfermera - paciente. (Domínguez y Rodríguez, 2016).

Por lo expuesto, esta realidad no es ajena a la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta complejidad Virgen de la Puerta (HACVP), que cuenta con 56 paciente en tratamiento; se observa que la confianza enfermera/o-paciente, todavía sufre de innegables carencias como en lo referente; trato con amor, humanitario, educación (enseñanza/aprendizaje), y apoyo emocional. Donde al interaccionar con los usuarios relatan: “ocasionalmente la enfermera no tiene paciencia, corta mi tiempo de tratamiento para no retrasar la sala, no me pregunta como estoy, como me siento..., no manifiesta nada sobre todo en procedimiento fuera de diálisis o la medicina que me va aplicar, a veces no me presta atención, no me saluda porque están ocupados en otros procedimientos, a veces no responde a mis preguntas...”, entre otras expresiones.

Se han encontrado investigaciones previas relacionadas al tema de estudio, tanto en nivel internacional, nacional y local y se mencionan a continuación:

Gómez y Moreno (2015) en España. La presente investigación tuvo como objetivo, valorar la satisfacción del usuario con la labor que realiza la enfermera en hemodiálisis en el Hospital Torrecárdenas. El método de la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue no probabilística conformada por 70 pacientes con ERCT mayores de 18 años, donde se efectivizó encuesta estructurado SERVQHOS reformado para nuestro estudio; teniendo como resultados que 81.25% (56) se encuentran satisfechos, el 61.5% eran varones y un 38.5% eran mujeres entre una edad de 60-80 años; concluyendo que en un gran porcentaje valoran positivamente el trabajo de la enfermera, menos en las dimensiones de dieta y medicación, donde el 35% de los pacientes se muestran insatisfechos, y que la

complacencia del paciente nefrológico es muy propicio para plantear y ejecutar habilidades de mejoras en la gestión del accionar de enfermería.

López, Hernández, y España (2017) en Bogotá. En su investigación, tuvo como propósito identificar cuidado de enfermería de calidad en una población de pacientes con tratamiento de hemodiálisis en la ciudad de Bogotá. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal; con una muestra no probabilística de 100 pacientes convocados. Se empleó un cuestionario estructurado Care-Q a través de una escala Likert; los resultados exponen que 60% y 85% de la muestra, evalúa de forma positiva el accionar de enfermería, evidenciados en un 78 % la satisfacción de la población participante, concluyendo que se comprueba con lo señalado en la teoría en el que se plantea que enfermería (a) es el recurso humano más adecuado para el cuidado en los pacientes renales y para crear procesos de mejora continua en gestión del cuidado basados en herramientas de la auditoria.

Santana, Bauer y Gomes (2014) en Brasil. En el estudio su objetivo fue, describir la atención de excelencia de los servicios de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos en un nosocomio de educación de la región Centro-Oeste. La investigación fue cuantitativa, tipo aplicada, con un diseño no experimental correlacional simple. En una muestra de 275 personas, los datos fueron recogidos mediante el desarrollo simultánea de dos cuestionarios estructurados uno para calidad del cuidado y otro para satisfacción; la correlación se halló con el factor de Spearman. Los resultados fueron; calificados seguros a los componentes de limpieza y confort físico; alimentación y los otros componentes fueron calificados como pobres, se mostraron satisfechos con los servicios de enfermería, en el dominio técnico-profesional. Concluyendo que existe una asociación débil a moderada entre la atención de excelencia del accionar de enfermería y satisfacción del paciente, se encontró una satisfacción de nivel regular 56% con tendencia a bajo en un 33% en los aspectos del cuidados emocional y psicosocial y que hay déficit de calidad en algunas áreas.

A nivel nacional se encontraron a Barrera (2016) en Huánuco, el propósito fue identificar la relación entre el cuidado de calidad del servicio de enfermería y la satisfacción del

usuario en el centro de Hemodiálisis del nosocomio Hermilio Valdizán Medrano. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, transversal, de diseño correlacional. La muestra fue de 90 pacientes; en el cual se desarrolló un registro de observación estructurado para evaluar el cuidado de calidad del servicio de enfermería; un cuestionario para satisfacción apreciado por el paciente de hemodiálisis y la relación se encontró mediante Chi Cuadrado. Los hallazgos fueron que el 83.3% (75) mostraron satisfacción en relación al servicio brindado por enfermería. El 83,3 % (75) identificó un buen cuidado de calidad del servicio de enfermería; en la dimensión técnica el 87,8% (79) identificó cuidado de calidad bueno y el 12,8 % (11) identificó cuidado de calidad mala; en la dimensión interpersonal el 84,4% (76) identificó cuidado de calidad buena y el 15,6 % (14) identificó cuidado de calidad mala. En la dimensión entorno o amenidades el 58,9% (53) identificó cuidado de calidad buena y el 41,1 % (37) identificó cuidado de calidad mala. Se concluye que existe dependencia entre cuidado de calidad del servicio de enfermería que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en hemodiálisis.

Castro, Moreno y Paredes (2016) en Iquitos, el propósito fue determinar la asociación que existe entre el cuidado de calidad que brinda enfermería y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan. De método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal, su muestra estuvo conformada por 129 pacientes. Se usó como instrumentos dos cuestionarios estructurados sobre calidad del cuidado de enfermería, Lista de cotejo sobre grado de satisfacción del usuario y para la asociación se aplicó el coeficiente de Kendall. Teniendo como resultado, que el 89.9% en el componente de puntualidad en la atención es buena, el 72,9% de trato humano es alto, 81.4% de claridad en la información es alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio y 56,6% en grado de satisfacción se sintió insatisfecho. Concluyendo que hay una asociación estadística significativa entre: puntualidad y grado de satisfacción ($p=0,018326$; $p<0,05$); trato humano y grado de satisfacción ($p=0,000529$; $p<0,05$); claridad en la información y grado de satisfacción ($p=0,000221$; $p<0,05$); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ($p=0,001218$; $p<0,05$).

A nivel local se encontró un antecedente realizado por Pizarro (2017) en Trujillo. Cuyo propósito fue identificar la apreciación de la satisfacción del paciente sobre el accionar de la enfermera en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital “Víctor Lazarte Echegaray. El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, en una muestra de 67 pacientes que acuden a la unidad de hemodiálisis; se utilizó una encuesta de satisfacción del cuidado enfermero y un registro observacional para supervisar el accionar de enfermería. Los resultados indican que según las dimensiones cortesía y seguridad alcanzaron porcentajes de alta satisfacción, en satisfacción media hallamos a la responsabilidad con porcentaje (59,70%). Concluyendo que el 83,58%, se encuentra una satisfacción alta, seguida de satisfacción media 13,43% y en el cuidado que ejecuta la enfermera se halló adecuado en un 80% y de nivel inadecuado en un 20%.

Siendo el objeto de estudio en la investigación, calidad del cuidado Enfermero y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis, citaremos y analizaremos, mediante los enfoques conceptuales y teorías relacionadas al tema.

León (2016) menciona, el cuidado enfermero es un arte, requiere de un valor personal, une lo tecnológico, intelectual y creativo con lo espiritual, individualizando al ser humano como un ser único e irrepetible; la enfermera al brindar el cuidado lo crea de acuerdo con las necesidades presentes de cada paciente, sin subordinarse a lo mecánico debido a que, para lograrlo, se requiere una interacción enfermera-paciente y no entre piezas de maquinaria en las que la enfermera transfiera su propio ser a la función que hace. En suma, el cuidado enfermero es un arte porque implica un acto de humanidad.

Así también, se considera como, una actividad orientada hacia las respuestas humanas, para la complacencia de las necesidades humanas. Para cuidar es ineludible conocer lo que la otra persona requiere y cómo podemos ayudar, ser humilde, sin hacer del cuidado una rutina ya que este abarca el ilustrarse y transformar comportamientos de acuerdo a las experiencias y prácticas diarias. Además, emplear las técnicas y procedimientos adecuados con humanización para un cuidado integral y óptimo. (Rodríguez 2015)

Para la investigación, el cuidado enfermero lo conceptualiza como, la esencia de la profesión de enfermería; es la acción dirigida a realizar actividades para alguien, basados en un proceso mutuo, participativo e interpersonal que implica el bienestar biopsicosocial tanto del que recibe como del que otorga el cuidado, dirigido a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida, pues favorece la protección del ser humano.

Por su parte Zarate (2014) narra, que enfermería en su hacer y quehacer diario debe incluir la calidad como un principio rector y como una metodología sencilla para evaluar el accionar de enfermería, pues son estándares eficaces en procesos de oportunidad y utilización adecuado de los recursos, provocando el impacto deseado para los pacientes. La calidad en salud es la provisión de aspectos técnica, científicas, humanas y financieras, con un desempeño adecuado en las intervenciones seguras para la sociedad, bajo compromiso de las personas e instituciones que prestan asistencia de salud; logrando la agrado de los pacientes, familia y comunidad.

El garantizar la excelencia(calidad), manifiesta el sello de seguridad que diferencia a las organizaciones, exigen a los profesionales una sensibilización indisoluble sobre los valores, conocimientos, actitudes y normas, aspectos para crear un cambio cultural, siendo determinantes para generar un círculo virtuoso dentro de la organización ya que el trabajo en equipo, las gestiones, las decisiones y las acciones realizadas con calidad conllevarán beneficio hacia la persona, familia y comunidad. (Orrego y Ortiz 2012)

Según Campos (2013), el cuidar del enfermero(a) con calidad, es un componente que nos permite ofrecer a la persona el bienestar que requiere a través de la interrelación que se forma con él y su familia, y cuyo resultado es medido por el grado de satisfacción que los usuarios. Para lograrlo se necesita diferentes dimensiones: como la ética, el conocimiento y las habilidades, habiendo acumulado diversos conocimientos, crea su propio paradigma, el cual guiará su actuar con la persona. Utiliza todo su ser, incluida una sensibilidad que comprende el elemento más allá de lo visible y lo palpable. Cuidar con calidad significa “estar con” la persona, siendo compañeros en un cuidado individualizado.

Así también en la investigación se definió a calidad del cuidado enfermero, como actividades que enfocan al ser humano como un todo biopsicosocial cultural- espiritual, en el que se realiza acciones planificados y estructurados con conocimientos científicos y técnicos. Donde prima la práctica humana con valores, empatía, equidad; permitiendo ampliar procesos interactivos y una atmosfera de respeto mutuo, para alcanzar al bienestar integral de la persona mediante el desarrollo de su potencial, la enfermera también se asiste de los lazos genuinos que ha tejido con la persona para el desarrollo de su propio potencial.

Henderson (citado por Flores y Melsy 2017), cita que es el fruto de características y acciones que facilitan el bienestar integral en cada paciente. Se enfoca en proporcionar respuestas oportunas a las necesidades priorizadas y requeridas para luego satisfacerlas, con todos los medios necesarios, recursos humanos, recursos administrativos e insumos indispensables que se dispone, para conseguir la mayor complacencia de los servicios tanto del que brinda como del que recibe, con un costo más razonable.

Los componentes de la calidad del cuidado de enfermería, se involucra desde el propio accionar de enfermería hasta los medios e insumos que son necesarios indispensables para desarrollar los procedimientos, siendo medibles, mediante tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. Sirviendo como base para la creación de diferentes modelos, que permiten evaluar el cuidado brindado y buscar el mejoramiento de la calidad del cuidado. Donabedian (citado por molina 2015)

Para la investigación el modelo más completo para determinar la calidad del cuidado, es el modelo Care Q, debido a que tiene un acercamiento al cuidado humano de la persona; contextualizada en la “teoría de la humanización” de jean Watson (2018), donde se hace referencia entre el equilibrio de cuerpo, mente y alma, Abarcando los otros aspectos, no solo las habilidades y destrezas sino en la dimensión interpersonal (apoyo emocional) y entorno (familia y comunidad).

Salazar y Newball (2017) describen al modelo de CARE Q 2009, como una transcripción corta que fue creado por Patricia Larson en 1981, este delimita el cuidado como acciones deliberados, tanto en aspectos de cuidado físico, emocional y relación terapéutica que promueven un sentido de seguridad. Orientada al ejercicio profesional de enfermería hacia la exploración del desarrollo permanente, como circunstancia para el planteamiento de mejora que privilegien la calidad en la disciplina de enfermería.

Este estudio se enfoca en las dimensiones que engloban el accionar de enfermería definidos por el modelo Care Q. citados en Zotelo, Mejia y Obeso (2018), siendo los siguiente:

Accesibilidad: Acciones de enfermería, fundamentales en el desarrollo de procedimientos, dirigido de forma oportuna y pertinente (horarios; tiempo de espera) como facilitar el acceso a su atención, brindándole tiempo, para cubrir aquellas perspectivas de la persona para optimizar su bienestar.

Explica y Facilita: Cuidados que efectúa la enfermera para proporcionar alcances al paciente sobre lo desconocidos de entender, acerca de su proceso salud- enfermedad, tanto en la prevención, tratamiento y recuperación, en forma clara y sincero, se puede utilizar un programa-aprendizaje interpersonal permite conservar al paciente bien encaminado, y dedicación a fin de fomentar el desarrollo personal.

Conforta: Acciones que promueve el profesional de enfermería en el aspecto emocional y social, acogiendo un entorno que acreciente su bienestar, mediante la comodidad, amabilidad, motivación, escucha activa, preservando la intimidad y privacidad, con servicio adecuado que incluye a la familia y comunidad para acoger un ambiente que pueda lograr la prosperidad del paciente.

Se Anticipa: La enfermera valora los cuidados y planifican con anterioridad de acuerdo a demandas y requerimiento del paciente con el propósito de prevenir confusiones y complicaciones, utilizando el proceso de plan de atención de enfermería de manera eficaz

y holística priorizando los diagnósticos reales y potenciales junto con los planes de mejoras.

Mantiene relación de confianza: Cuidados de enfermería concernientes al vínculo terapéutica de enfermero- paciente, haciendo sentir a la persona como única e irrepetible, confiada, serena y segura, cuidando el aspecto emocional y espiritual, obteniendo la empatía con ellos. Cuidado iniciativo que promueve nuevas formas de comunicación eficaz que comprenda elementos cognitivos y afectivos, dirigidos a su pronta recuperación de la persona.

Monitorea y Hace Seguimiento: Acciones realizadas por el personal de enfermería que evalúan la asociación de un conocimiento adquirido científicamente y la aplicación en el desarrollo de los procedimientos consiguiendo así revelar su programación, estructura y destreza durante su accionar. Incluye la planificación y ejecución que se efectúan de manera correcta y a tiempo, eficiente, expresando la importancia que se le da al conocimiento y la habilidad dentro del servicio.

Gaviria (2014), señala que la gestión de los cuidados se ejerce no solamente con los recursos administrativos, técnicos y científicos sino las relaciones y concepciones propias del cuidado de la persona; el cual debe ser valorados esencialmente por la satisfacción o percepción del usuario, permitiendo identificar los problemas y las disoluciones del cuidado para instaurar decisiones con evidencia que busquen niveles óptimos de calidad

Por lo tanto, Chávez, Romero y Zúñiga (2013), mencionan que el evaluar el cuidado de calidad desde la apreciación de la persona es cada vez más necesario; encierra la monitorización de la actuación técnica, conocimientos y relaciones interpersonales propios del cuidado de enfermería. Orientados a que el usuario consiga su bienestar y mejoría sintiéndose complacido con la atención de enfermería, valorando una asistencia que alcance sus expectativas, estableciendo estrategias trasformadoras para el cuidador y para los establecimientos de salud.

Al mencionar la satisfacción de usuario, yace en la década de los 70, y paulatinamente a ido forjando, hasta ser admitida como una de los indicadores esenciales de la valoración general de las unidades de información de calidad de los servicios. Así Ribeiro (2002) citado por Redhead (2015), la define como emoción subjetiva que aprecia este, al cumplir a cabalidad sus demandas y expectativas cuando se le brinda un servicio.

Donabedian y Vuori (citado por Ríos y Luzeldy 2015), anuncian de que hay un alto nivel de correlación entre la conformidad del usuario y la excelencia de atención. Refieren que satisfacción es “un estado psicoemocional positivo o agradable a consecuencia de la percepción de atención recibida entre expectativa que tiene el sujeto”.

Para esta investigación se define a satisfacción del usuario como la evaluación subjetiva por parte del usuario entre las perspectivas del paciente de una atención ideal de acuerdo a sus necesidades requeridas frente a sus experiencias de la atención real recibida.

Según Arizaga y Daza (2005) citado por Rojas (2016), La satisfacción es dependiente de muchos factores presentes en el sujeto, los que incluyen la edad, el sexo, el nivel educativo, nivel económico, la perspectivas ante los trabajadores de la salud y su estado de salud, asimismo lo relacionado con el sistema de salud son la accesibilidad, la disponibilidad de los recursos e insumos médicos, efectividad y eficacia de los cuidados, la humanización de los servicio, y el ambiente terapéutico.

La medición de la satisfacción del paciente, se ejecuta mediante diferentes métodos y modelos el cual están involucradas diferentes dimensiones, factores que nos permiten, apreciar cómo los pacientes precisan calidad en salud y benefician el desarrollo de mejora continua. Cronin y Taylor (citado por Echevarría 2015), mencionan un modelo de medición de la calidad percibida, con base a la valoración del desarrollo de los procedimientos del personal de enfermería tanto en el desempeño como en el performance.

La presente investigación, optó por este modelo porque está enfocado en la teórica de Peplau (citado en Elers 2016), el cual no solo abarca dimensiones de enfermería sobre relación terapéutica con el paciente y familiares, sino en satisfacer las necesidades del paciente tanto en el área biológica como en el área social orientado en el entorno de acuerdo a sus necesidades, siendo los siguientes.

Labor y actitud del personal de enfermería; Se mide la capacidad realizada por enfermería en la dimensión técnica científica (habilidades y destrezas) como la parte humana (comportamiento y actitud, empatía.).

Condiciones ambientales y sociales del hospital; se monitoriza los elementos tangibles una adecuada infraestructuras, equipo e insumos modernos y necesarios para la atención, y sobre todo el personal capacitado y humanizado, para lograr un ambiente cómodo y confortable.

Mejoría física y emocional percibida, se juzga el avance en la salud del paciente, relacionado al cuidado de la enfermera, de manera holística.

Información de enfermería proporcionada, mide la comunicación enfermero- paciente mediante la información y educación recibidos en su proceso salud enfermedad.

Valoración del rendimiento del servicio, se evalúa la entrega del servicio prometido, eficiente y eficaz, el desempeño de las tareas del personal de enfermería de manera oportuna.

Según Rey (2016) el rendimiento del servicio de salud se mide mediante dos niveles satisfecho e insatisfecho; Insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto no obtiene las expectativas del cliente, Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto armoniza con las expectativas del cliente.

Toda esta problemática fundamentada en las teorías y paradigmas, por lo que motivó a efectuar la investigación, proyectado en la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, en el periodo julio - noviembre, año 2019?

La presente investigación se justificó porque la naturaleza de enfermería diferentes unidades asistenciales, es el cuidado de calidad humanizado a las personas en el proceso salud y enfermedad. Además, permite tener una visión sobre la realidad del cuidado brindado, y en base a los resultados logremos cambiar la manera de brindar el cuidado, mediante transformaciones e innovaciones en las estrategias a implementar por los gestores, favoreciendo a que la gestión sanitaria del cuidado, que se brindan a los pacientes en hemodiálisis, sean de calidad; haciendo que se abandone la vieja forma de mirar y escuchar.

El accionar de enfermería es concluyente para la satisfacción de paciente en general, pues enfermería es la que permanece más tiempo con los pacientes en hemodiálisis, y es un eje transversal de la calidad. En este sentido, escuchar de manera activa a los pacientes sus vivencias sobre el cuidado que le es proporcionado y sobre su complacencia puede ser una oportunidad de reconstrucción de un indicador de desempeño, para la transformación.

En pacientes con hemodiálisis es necesario esta investigación debido a que va en aumento la población con ERC, y los cambios que este genera, no son solo físicos sino abarca el aspecto biopsicosocial, se encuentran destrozadas por los cambios, experimentando soledad, duda personal, sentimiento de fracaso, negación, coraje, etc. por consiguiente, el cuidado enfermero brindado dependerá mucho su proceso de recuperación física y psicológica hasta que logré la aceptación. Igualmente servirá como base teórica para futuras y similares investigaciones.

Permitirá analizar nuestros nudos críticos y poder mejorar los procesos de enfermería y atención de salud de manera general, para que el gerente y los gestores del comité de

calidad de la institución cumplan con requisitos y estándares de calidad, deben incluir en su plan anual de gestión del seguro social a las prácticas seguras y satisfacción del usuario, de esta manera fortalecerá la gestión del riesgo en salud promoviendo una cultura de calidad y seguridad.

Con base en estos conocimientos, la investigación se realizó con el objetivo principal, determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio - noviembre, 2019.

Y tuvo como objetivos específicos a los siguientes, determinar la calidad del cuidado de enfermería con sus dimensiones durante su asistencia, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión explica- facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión confort y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; determinar la relación que existe entre la dimensión de monitoreo y seguimiento y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Así mismo el estudio encontró como hipótesis general al resultante argumento:
H1: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta el 2019.

Teniendo como hipótesis específicas a los siguientes: H1 existe una relación significativa entre la dimensión accesibilidad con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; H2 existe una relación significativa entre la dimensión explica y facilita con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; H3 existe una relación significativa entre la dimensión de confort y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; H4 existe una relación significativa entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; H5 existe una relación significativa entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; H6 existe una relación significativa entre la dimensión de monitoreo y seguimiento y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

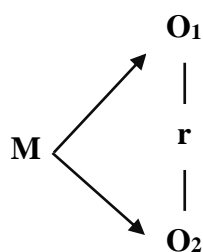
La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, Según Hernández (2014) estudia las propiedades y los sucesos de la realidad, debe ser lo más objetivo posible, realizada de manera secuencial, ordenada y probatoria. Encaminada a descripciones, explicaciones y comprobaciones de teorías.

El estudio según el nivel y tipo de análisis fue descriptiva correlacional. Según Polit 1997(citado en Mendoza 2016), descriptiva nos permite detallar las propiedades, peculiaridades inherentes a la variable. Correlacional, debido a que es un estudio que pretende determinar la influencia o asociación que preexista entre dos o más componentes, categorías o variables, variable independiente (calidad del cuidado de enfermería) y la variable dependiente (satisfacción del usuario).

El diseño fue el no experimental, transversal, Correlacional simple según (Liu, 2008 y Tucker, 2004), citado en Hernández 2014; señalan que los diseños no experimentales, estudia a las variables tal y como se muestran en su contexto real, para luego analizarlos, sin manipularlas.

Transversal, según marroquí (2016) se recogió datos en un momento dado, y se recoge la información una sola vez. Correlacional simple, describió la asociación existente dos o más conceptos o categorías en un periodo definitivo.

El diagrama podemos visualizarlo de la siguiente manera:



Dónde

M: Muestra

O₁: Observación de calidad del cuidado de enfermería

O₂: Observación de satisfacción del usuario

R: Correlación, Influencia

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad del cuidado Enfermero se refiere: “A las actividades que enfocan al ser humano como un todo biopsicosocial cultural-espiritual, en el que se realiza acciones planificados y estructurados con conocimientos científicos y técnicos, para alcanzar al bienestar integral de la persona.	Se valorará la calidad del cuidado enfermero en base a los componentes: Accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento según el modelo de (CARE Q 2009 Patricia Larson)	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de demora ✓ Frecuencia ✓ Oportunidad de apoyo 	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Malo: (0 – 35 puntos) ✓ Regular: (36-70 puntos) ✓ Bueno: (76-105 puntos) ✓ Excelente: (105-140 puntos)
			Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información recibida ✓ Educación y prevención 	
			Confort	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienestar ✓ Cuidado individualizado ✓ Amabilidad ✓ Escucha activa ✓ Motivación 	
			Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevención ✓ Continuidad ✓ Refuerza/ayuda 	
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Respeto ✓ Empatía 	
			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización ✓ Dominio ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Seguridad ✓ Evaluación 	

Satisfacción del usuario	Es el indicador esencial de coherencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. (Rio .2008)	Se evaluará las categorías manifestados por Elers (2016): Trabajo y actitud de enfermería, condiciones ambientales y sociales, recuperación física percibida, información de enfermería proporcionada, del rendimiento del servicio, mediante la valoración percibida por los pacientes.	Labor y actitud del personal de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación ✓ Respeto ✓ Cuidado humanizado ✓ Habilidad y Destreza ✓ Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Insatisfacción: (0 – 15 puntos) ✓ Satisfacción: (16 - 21 puntos)
			Condiciones ambientales y sociales de la unidad de hemodiálisis	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Limpieza y orden ✓ Equipos, insumos de calidad ✓ Ambiente laboral 	
			Mejoría física y emocional percibida	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recuperación ✓ Bienestar 	
			Información de enfermería proporcionada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Educación 	
			Rendimiento del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio brindado 	

Nota: tomado del Modelo Care Q (citado por Salazar y Newball (2017) y el modelo tomado de la teórica de Peplau creado por Elers (2016)

2.3. Población, muestra, y muestreo (incluir criterios de selección)

2.3.1. Población

Según Hernández 2014, es el grupo de personas que se desea conocer algo en una investigación. la población consto de 56 pacientes que acuden al programa de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, año 2019, en dos turnos de mañana y tarde.

2.3.2. Muestra

Para Mendoza 2016, es una parte o subconjunto de elementos o personas que se escogen previamente de una población para realizar un estudio.

La muestra en esta investigación es de clase no probabilística por conveniencia de tipo población muestral; el cual se eligió a toda la población sin realizar ningún calculo estadístico ni probabilidad, estuvo conformado por 56 pacientes entre hombres y mujeres, que asisten al programa de la hemodiálisis del HACVP, año 2019.

2.3.3. Criterios de inclusión

Fueron seleccionado teniendo en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- ✓ Personas que tengan más de 18 años de edad.
- ✓ Personas que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.
- ✓ Personas en tratamiento de hemodiálisis mayor de tres meses.
- ✓ Personas que no presentaron ninguna limitación auditiva y visual.
- ✓ Personas que se encuentran consientes y orientados en tiempo, espacio, persona.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica manejada fue la encuesta en ambas variables que según Carbajal 2016, consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes mediante un instrumento, sin modificar el entorno ni el fenómeno.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

La herramienta para recolectar la información es el cuestionario; un conjunto de interrogaciones a razón de una o más variables a medir directa, personal y por escrito, de las unidades de un buen instrumento determina en gran medida la excelencia de la información. (Orellana 2015). En la presente investigación se utilizó dos cuestionarios que midieron la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

Para medir la calidad del cuidado enfermero se analizó diferentes métodos, eligiéndose finalmente para esta investigación el instrumento modificado, del modelo CARE Q 2009 por León 2019 adaptados a la unidad de hemodiálisis, el cual consta de 35 ítems, la cuales fueron ordenadas y divididas en 6 categorías o dimensiones siendo: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Cada ítem se calificó de 1 a 4 puntos, con cuatro alternativas como posibles respuestas siguiendo una escala ordinal. NUNCA (1), AVECES (2), CASI SIEMPRE (3), SIEMPRE (4).

La puntuación del instrumento fue de 140 puntos como máximo y de 0 puntos como mínimo, se asignó a cada sujeto de estudio un número absoluto para indicar un rango de valoración de la variable clasificada, medida de la siguiente manera.

- ✓ Malo: 0-35 puntos
- ✓ Regular: 36-70 puntos
- ✓ Bueno: 71-105 puntos
- ✓ Excelente: 106 -140 puntos

Para identificar las 6 dimensiones de calidad se basó en los puntajes obtenidos de acuerdo a los criterios de evaluación, mediante los rangos de valoración de las dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería descritos a continuación.

DIMENSIONES	ÍTEMS	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Accesibilidad	5 preguntas	0-5 pts.	6-10 pts.	11-15 pts.	15-20 pts.
Explica y Facilita	4 preguntas	0-4 pts.	5-8 pts.	9-12 pts.	13-16 pts.
Conforta	6 preguntas	0-6 pts.	7-12 pts.	13-18 pts.	19-24 pts.
Se Anticipa	4 preguntas	0-4 pts.	5-8 pts.	9-12 pts.	13-16 pts.
Mantiene Relación de Confianza	8 preguntas	0-8 pts.	9-16 pts.	17-24 pts.	25-32 pts.
Monitorea y hace Seguimiento	8 preguntas	0-8 pts.	9-16 pts.	17-24 pts.	25-32 pts.

Para poder medir la variable dependiente se empleó un cuestionario, el cual fue guiado por el modelo de Elers 2016, pero modificado de acuerdo al contexto de la unidad de hemodiálisis, fue ordenado con interrogantes cerradas para conseguir el propósito y obtener datos indispensables sobre satisfacción de pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto al accionar de enfermería; organizado por 21 ítems, con preguntas dicotómicas, evaluados con 0 puntos si la respuesta es negativa NO (0) y 1 puntos si la respuesta es positiva o afirmativo SI (1), estuvo constituido en 5 dimensiones influyentes en la satisfacción, según considerado la satisfacción con el cumplimiento del 75% de los ítems referidos por Elers (2016). Por lo tanto, se obtiene la siguiente categoría de medidas:

- ✓ INSATISFECHO: 0 -15 puntos
- ✓ SATISFECHO: 16-21 puntos (satisfacción tiene que estar más del 75%)

2.4.3. Validación

La validez, para Garrote 2015 cita, a la categoría en que un instrumento calcula realmente la variable que pretende medir, refleja un dominio específico de la estructura del contexto a medir, basada en la revisión de la literatura. Los dos cuestionarios fueron validados a través de la evaluación de juicio de 3 experto, quienes tienen el grado de magister con trayectoria versados en el tema, los cuales situaron su opinión y experiencias, mediante un calificativo de:

Experto	Nombre y Apellidos	Grado Académico	Aplicable
1	Rodríguez Díaz Lucy Patricia	Magister	Aplicable
2	Urquiaga Calderón Amelia Verónica	Magister	Aplicable
3	Farfán Pesantes Romy Natalie	Magister	Aplicable

El proceso de validación también se basó en el V de AIKEN coeficiente que permite cuantificar el criterio de los jueces en relación al contenido del instrumento, logrando un puntaje para medir la excelencia del cuidado enfermero de 0.905 (ver anexo 4) y dicho puntaje valida el instrumento para el estudio, y para medir la satisfacción del paciente de las intervención de enfermería en la unidad de hemodiálisis se obtuvo un puntaje de 0.889 (ver anexo 5), siendo válido aplicable para la investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Describe a la veracidad en la que el instrumento al ser desarrollado de manera reiterativa al mismo sujeto u objeto de investigación origina los mismos resultados. Para cumplir con el requisito de confiabilidad en los cuestionarios de acuerdo a las variables, se empleó una ensayo piloto a 20 personas en tratamiento de hemodiálisis del Centro Renal Santa Lucia Sac., luego el coeficiente alfa de Cron Bach, según Hernández 2014 manifiesta que establece una medida de 0 a 1, es decir que si los resultados están más próximos a “1” es más confiable, solamente se aplicó al cuestionario que mide la calidad del cuidado enfermero el cual se obtuvo un puntaje de 0.89; siendo un resultado confiable. Sin embargo, para la herramienta que mide la variable satisfacción, se aplicó el Coeficiente de Kuder–Richardson porque tiene dos opciones de respuesta de SI y NO, respuestas dicotómicas, teniendo como resultado de 0.84 puntos estando como mínimo aceptable del puntaje de KR-21 de 0.70, ratificando la confiabilidad para su aplicación:

Cuestionario	Instrumento	Puntaje	N° de elementos
Calidad del Cuidado Enfermero	Alfa de Cron Bach	0.89	35
Satisfacción del Usuario	Kuder–Richardson	0.84	21

2.5. Procedimiento

La indagación se llevó a cabo el mes de octubre del 2019, fue realizada por la propia investigadora con anticipación a la aplicación de las encuestas al paciente, se revisó el censo de las personas que asisten a las sesiones dialíticas, estructurado por turnos, de acuerdo a sus sesiones establecidas, respetando las pautas de inclusión, inmediatamente se continuo con los siguientes procesos.

Se coordinó y solicitó permiso y autorización a la unidad de capacitación del nosocomio, con conocimiento del director y jefe del departamento de la parte médica y enfermería del área de hemodiálisis.

Luego se procedió al desarrollo de la encuesta, ejecutado en la sala de espera de la unidad de hemodiálisis, primero con el consentimiento informado escrita de la participación del paciente, y luego con el desarrollo de los cuestionarios, siendo antes y después de su sesión de acuerdo al orden de llegada en los dos turnos; teniendo en consideración que el tiempo promedio fue de aproximadamente 20- 30 minuto.

Una vez recopilado la información, los datos se agruparon y codificaron en una base Excel de datos del programa, mediante símbolos numéricamente ordenados de manera consecuente con las respuestas brindadas en el desarrollo de los instrumentos, respectivos de cada variable, para posterior efectuar el análisis concerniente.

2.6. Método de análisis de datos

Se efectuó mediante el método de análisis estadístico de tipo descriptiva realizados por tablas de frecuencias y gráficos con sus correspondientes estudio e interpretaciones, los

cuales fueron resueltos utilizando el programa estadístico para ciencias sociales (SPSS22) y el Excel 2016.

También se realizó un análisis estadístico inferencial, sirvió para hacer la medida de la correlación de las variables, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman que se simboliza con la letra (ρ), estas son aplicados a variables ordinales, o variables aleatorias continuas, pero si una de las variables es intervalar y la otra ordinal también se utiliza el mismo análisis. Mediante el valor de significancia de $p < 0.05$.

2.7. Aspectos éticos

Se puso en práctica los principios éticos de Belmont (2005), citado por Erazo (2015) que reguló y guio la conducta ética de la investigadora, siendo estos:

Beneficencia: Hace referencia que se debe hacer el bien, evitando en todo momento hacer daño físico o psicológico al sujeto o a la sociedad; bajo ninguna circunstancia los pacientes entrevistados estuvieron expuestas a situaciones no planificadas, obteniendo una información confiable. En esta investigación los pacientes conocieron el riesgo y el beneficio con su participación.

No maleficencia: Es el principio de no causar daño, se aplicó, porque mantuvo la seguridad e integridad, no permitiendo el peligro de los derechos del paciente, ni vulnerabilidad de su dignidad, ya que el dato brindado fue totalmente privado. Así mismo las consultas fueron enunciadas con delicadeza para no crear daño psíquico en los encuestados, además se garantizó que los resultados obtenidos no fueron manipulados en ninguna forma contra de ellos.

Autonomía: Se respetó este principio, porque para contar con colaboración los pacientes firmaron voluntariamente su consentimiento informado, se les aseguró el anonimato de la información recogida en todo momento, además se les refirió

abandonar el estudio en cualquier momento que ellos desearan o sientan que están alterando su integridad.

Justicia: Se practicó, mediante un trato justo, equitativo, amable, respetuosos sin importar su origen, durante y después de su participación, además se dio la libertad de manifestar sus dudas.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1. Descripción de calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Tabla 1

Calidad del cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

		Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido
Válido	Excelente	14	25,0	25,0
	Bueno	27	48,2	48,2
	Regular	12	21,4	21,4
	Malo	3	5,4	5,4
	Total	56	100,0	100,0

En la tabla 1, se valora los niveles de la calidad del cuidado de enfermería percibidos por los 56 pacientes en sesiones de hemodiálisis del HACVP, que el 48.2% (27) evalúan un nivel bueno, seguido de un 25%(14) con un nivel excelente, con un 21.4% (12) como un nivel regular y sólo un 5.4 % equivalente a 3 pacientes lo evalúan en un nivel malo.

Tabla 2

Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

		Accesibilidad		Explica y Facilita		Confort		Se Anticipa		Mantiene Relación de Confianza		Monitorea y Hace seguimiento	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Válido	Excelente	13	23.2	13	23.2	13	23.2	13	23.2	14	25.0	14	25.0
	Bueno	27	48.2	26	46.4	27	48.2	28	50.0	27	48.2	27	48.2
	Regular	14	25.0	13	23.2	13	23.2	9	16.1	12	21.4	11	19.6
	Malo	2	3.6	4	7.2	3	5.4	6	10.7	3	5.4	4	7.2
	Total	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0	56	100.0

En la tabla 2, representan la evaluación de los niveles de las dimensiones de la calidad de atención de los servicios de enfermería desde la apreciación de los paciente en tratamiento de hemodiálisis del HACVP, encontrándose que el nivel que mayor predomina en las seis dimensiones son de calidad buena, representados con un mayor porcentaje de 50% (28) en la dimensión se anticipa , seguida de 48.2% (27) en 4 dimensiones accesibilidad, confort y comodidad, mantiene relación de confianza y monitorea - hace seguimiento, y con un 46.4 (26) en la dimensión explica y facilita. Luego se encuentra el nivel de regular con mayor porcentaje en las dimensiones accesibilidad representado por el 25% (14) y con un 23.2% (13) en explica y da confort.

Sin embargo, en el nivel malo, la dimensión que predomina es anticipación o planificación con un 10.7% (6), siguiéndole la dimensión de explica- facilita y monitoreo - hace seguimiento con un 7.2% (4).

Podemos observar, que la evaluación del paciente en las dimensiones, tienen una tendencia progresiva hacia el nivel excelente, representado con mayor frecuencia en un 25.0% las dimensiones relación de confianza y monitoriza o hace seguimiento y con 23.3% las 4 dimensiones restantes.

3.1.2. Descripción de la satisfacción del usuario en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Tabla 1

Satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

		Frecuencia(fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido
Válido	Insatisfecho	16	28,6	28,6
	Satisfecho	40	71,4	71,4
	Total	56	100,0	100,0

En la tabla 9, se da respuesta al objetivo específico de determinar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, el cual se evidencia un gran porcentaje de 71.4 % (40) de los 56 pacientes, perciben estar satisfechos de la atención del servicio de hemodiálisis, sin embargo, el 28.6% equivalentes a 16 pacientes refieren estar insatisfechos.

3.2. Análisis inferencial o bivariado de correlación

Para elegir una prueba paramétrica sobre las variables que se va ejecutar los análisis estadísticos, deben tener las siguientes características que las variables sean numérica, que tenga normalidad y así poder realizar y comprobar la hipótesis de las variables.

3.2.1. Comprobación de la hipótesis de la investigación

Tabla 2

Prueba de normalidad de las variables calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del Cuidado Enfermero	,145	56	,005	,952	56	,026
Satisfacción del Usuario	,205	56	,000	,916	56	,001

El supuesto de la normalidad, permite ver la precisión, importante conocer como se está distribuyendo las variables, la simetría etc. Teniendo como significancia de kolmogorov de 0.05 lo que significa, que no existe una distribución u organización uniforme, analizando que, para indagar la relación, se empleó pruebas de distribución libre o no paramétricas desarrolladas por Spearman y así poder constatar la hipótesis planteada en el estudio.

3.2.2. Prueba estadística

Hipótesis Estadística

H1: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Tabla 3

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Calidad del Cuidado Enfermero	Satisfacción del usuario				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelente	0	0.0	14	25.0	14	25.0
Bueno	1	1.8	26	46.4	27	48.2
Regular	12	21.4	0	-	12	21.4
Malo	3	5.4	0	-	3	5.4
Total	16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación						
				Calidad del cuidado Enfermero	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente correlación	de	1,000	,970**	
		Sig. (bilateral)			,000	
		N			56	
	Satisfacción	Coeficiente correlación	de	,970**	1,000	
		Sig. (bilateral)			,000	
		N			56	

**, La Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**. La Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se puede apreciar que el 28.6 % representado por 16 pacientes de hemodiálisis, perciben un nivel de insatisfacción, de los cuales el 21.4% equivalentes a 12 pacientes evaluaron como regular la calidad del cuidado enfermero y solo 3 usuarios con un 5.4% como malo, mientras que los pacientes satisfechos representan un 71.4%, los que evaluaron, en 25.0% (14) como nivel excelente al accionar del personal enfermero y 46.4% como Bueno.

De acuerdo al resultado del análisis estadístico, se encuentra que preexiste una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019; con un coeficiente de correlación de 0.970, lo que muestra una correlación positiva muy alta entre ambas variables aproximándose a 1, con un grado de significancia de $p=0.000$ siendo $p<0.05$, lo que indica aceptar la hipótesis planteada; concluyendo un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad.

Con respecto a los objetivos específicos de la investigación los resultados fueron los siguientes:

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 4

Dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Dimensión de Accesibilidad	Satisfacción del Usuario				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		N°	%
	N°	%	N°	%		
Excelente	0	0.0	13	23.2	13	23.2
Bueno	0	0.0	27	48.2	27	48.2
Regular	14	25.0	0	-	14	25.0
Malo	2	3.6	0	-	2	3.6
Total	16	28.6	40	71.4	56	100.0

Correlación					
Rho de Spearman	Accebilidad	Coeficiente de correlación		Accebilidad	Satisfacción del Usuario
		Sig. (bilateral)		1,000	,913**
		N		56	56
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		,913**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		56	56

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, muestra que del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 25,0% (14) refirieron haber recibido un cuidado enfermero accesible de nivel regular y el 3.6 % (2) de nivel malo, en cuanto a los usuarios que se encontraban satisfecho el 71.4 (40), el 48.2 (27) refirieron haber recibido un cuidado accesible de nivel bueno y 23.2% (13) de nivel excelente.

Conforme al análisis estadístico se determina que preexiste una relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del HACVP, 2019, con un coeficiente de correlación de 0.913, aproximándose a 1 y grado de significancia de $p = 0.000$ siendo $p < 0.05$, quedando demostrada la hipótesis planteada.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 5

Dimensión explica - facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Dimensión de Explica - Facilita		Satisfacción del Usuario				Total	
		Insatisfacción		Satisfacción			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Excelente		0	0.0	13	23.2	13	23.2
Bueno		0	0.0	26	46.4	26	46.4
Regular		12	21.4	1	1.8	13	23.2
Malo		4	7.2	0	0.0	4	7.2
Total		16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación							
						Explica y Facilita	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Explica y Facilita	Coeficiente de correlación				1,000	,932**
		Sig. (bilateral)				.	,000
		N				56	56
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación				,932**	1,000
		Sig. (bilateral)				,000	.
		N				56	56
** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).							

En la tabla 7, prescribe que del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 21,4% (12) opinan haber logrado un cuidado regular explícito y facilitador y el 7.2 % (4) un cuidado malo, simultáneamente del 71.4 (40) de los usuarios que se encontraban satisfecho, el 46.4 (26) opinaron haber recibido un cuidado explícito y facilitador de nivel bueno, 23.2% (13) de nivel excelente y solamente el 1.8%(1) de nivel regular. Asimismo, se estableció que preexiste una correlación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión explica - facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019; con un coeficiente de 0.932, aproximándose a 1 y grado de significancia de $P= 0.000$ siendo $p< 0.05$, concluyendo un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, quedando demostrada la hipótesis planteada.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión confort y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 6

Dimensión de confort y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019

Dimensión de Comfort	Satisfacción del Usuario				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		N°	%
	N°	%	N°	%		
Excelente	0	0.0	13	23.2	13	23.2
Bueno	0	0.0	27	48.2	27	48.2
Regular	13	23.2	0	0.0	13	23.2
Malo	3	5.4	0	0.0	3	5.4
Total	16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación						
					Confort	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Confort	Coeficiente de correlación		1,000	,955**	
		Sig. (bilateral)		.	,000	
		N		56	56	
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		,955**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000	.	
		N		56	56	
**, La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)						

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

En la tabla 8, evidencia que del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 23,2% (13) consideran haber recibido un cuidado confortable de nivel regular y el 5.4 % (3) un nivel malo, en tanto que del 71.4 (40) de los usuarios que se encontraban satisfecho, el 48.2 (27) consideran haber recibido un cuidado confortable de nivel bueno, 23.2% (13) de nivel excelente. También se demuestra que preexiste una asociación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión confort y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del HACVP, 2019; con un coeficiente de correlación de 0.955, aproximándose a 1 y grado de significancia de $p= 0.000$ siendo $p< 0.05$, concluyendo un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, quedando demostrada la hipótesis planteada.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 7

Dimensión se anticipa y satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Dimensión se Anticipa	Satisfacción del Usuario				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		N°	%
	N°	%	N°	%		
Excelente	0	0.0	13	23.2	13	23.2
Bueno	1	1.8	27	48.2	28	50.0
Regular	9	16.1	0	0.0	9	16.1
Malo	6	10.7	0	0.0	6	10.7
Total	16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación						
					Se Anticipa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Se Anticipa	Coeficiente de correlación		1,000		,947**
		Sig. (bilateral)		.		,000
		N		56		56
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		,947**		1,000
		Sig. (bilateral)		,000		.
		N		56		56
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						

En la tabla 9, demuestra que, del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 16,1% (9) consideran haber recibido un cuidado anticipado y planificado de nivel regular, seguido de un 10.7 % (6) como nivel malo y solamente el 1%(1.8) con nivel bueno, mientras que del 71.4 (40) de los usuarios que se encontraban satisfecho, el 48.2 (27) consideran haber recibido un cuidado confortable de nivel bueno, 23.2% (13) de nivel excelente. El resultado del análisis muestra que, coexiste asociación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP,2019; con un factor de correlación de 0.947 lo cual indica una correlación fuerte entre las variables y $p = 0.000$.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 8

Dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Dimensión Mantiene Relación de Confianza	Satisfacción del Usuario				Total	
	Insatisfacción		Satisfacción		N°	%
	N°	%	N°	%		
Excelente	0	0.0	14	25.0	14	25.0
Bueno	1	1.8	26	46.4	27	48.2
Regular	12	21.4	0	0.0	12	21.4
Malo	3	5.4	0	0.0	3	5.4
Total	16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación						
Rho de Spearman	Mantiene Relación de confianza	Coeficiente de correlación		Mantiene relación de confianza	Satisfacción del Usuario	
		Sig. (bilateral)				
		N				
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación				
		Sig. (bilateral)				
		N				
				1,000	,955**	
				.	,000	
				56	56	
				,955**	1,000	
				,000	.	
				56	56	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se observa que del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 21,4% (12) consideran haber logrado una relación de confianza de nivel regular, seguido de un 5.4 % (3) de nivel malo y solamente el 1%(1.8) de nivel bueno, además que del 71.4 (40) de los usuarios que se encontraban satisfecho, el 46.4 (26) consideran haber logrado una relación de confianza de nivel bueno y el 25% (14) de nivel excelente. Se muestra una asociación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción del usuario del HACVP,2019; con un factor de correlación de 0.955 lo cual indica una correlación fuerte entre las variables y $p = 0.000 < 0.05$ concluyendo un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, quedando demostrada la hipótesis planteada.

En el objetivo determinar la relación que existe entre la dimensión de monitoreo y seguimiento y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019.

Tabla 9

Dimensión monitorea - hace seguimiento y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta, 2019.

Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento		Satisfacción del Usuario				Total	
		Insatisfacción		Satisfacción		N°	%
		N°	%	N°	%		
Excelente		0	0.0	14	25.0	14	25.0
Bueno		1	1.8	26	46.4	27	48.2
Regular		11	19.6	0	0.0	11	19.6
Malo		4	7.2	0	0.0	4	7.1
Total		16	28.6	40	71.4	56	100.0
Correlación							
				Monitoreo y hace seguimiento		Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Monitoreo y hace seguimiento	Coeficiente de correlación		1,000		,933**	
		Sig. (bilateral)		.		,000	
		N		56		56	
	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación		,933**		1,000	
		Sig. (bilateral)		,000		.	
		N		56		56	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							

En la tabla 11, describe que, del 28.6 % (16) de usuarios insatisfechos, el 19.6% (11) consideran haber recibido monitoreo y seguimiento en su procedimiento de nivel regular, seguido de un 7.2 % (4) de nivel malo y solamente el 1.8 % (1) de nivel Bueno, al mismo tiempo del 71.4 (40) de los usuarios que se encontraban satisfecho, el 46.4 (26) consideran haber recibido monitoreo y seguimiento bueno, seguido por un 25% (14) de nivel excelente. De la misma forma, indica una correlación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión de monitoreo, seguimiento y satisfacción del usuario del HACVP; con un factor de correlación de 0.933 lo cual indica una correlación fuerte entre las variables y $p = 0.000 < 0.05$ concluyendo un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, quedando demostrada la hipótesis planteada.

IV. DISCUSIÓN

El accionar de enfermería se fundamenta en el cuidado de calidad humanizado, en relación enfermera- paciente, bajo las intervenciones terapéutica dirigida a complacer las demandas de los pacientes, con el fin de ofrecer su bienestar. Zafra (2015)

El propósito de la investigación fue ejecutar un diagnóstico de los niveles valorado por los 56 pacientes, respecto al cuidado con calidad humanizado, así como la complacencia de la persona, atendidos en el centro de hemodiálisis del HACVP, 2019; debido a los cambios que se producen de forma metódica en los nuevos enfoques de gestión del cuidado, para cumplir con los indicadores, normas y lineamientos en la institución de Essalud enmarcados al cumplimiento de la política del sector público. También respecto a que la insuficiencia renal crónica es un problema de salud pública encontrándose en las primeras causas de morbilidad según la OMS. Este índice aumenta el tratamiento de hemodiálisis, por lo que se debe efectuar estrategias de seguridad en los sistemas hospitalarios, que ceda la gestión del cuidado holístico de la enfermedad, por esta razón, el área asistencial de enfermería realiza una función substancial en la atención hospitalaria.

En este sentido al realizar el análisis descriptivo de calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del usuario (tabla 1), se encontró que valoran esta variable, con 48.2% en un nivel bueno, con tendencia de predisposición hacia excelente representado por 25%; Sin embargo, se puede evidenciar un nivel regular de 21.4% y nivel malo solamente el 5.4%. Lo que refleja, que las enfermeras de la unidad de hemodiálisis de dicho nosocomio brindan una buena atención, su accionar están intentando basarse en modelos de enfermería integrales, predispuestos a valorar al ser humano como un ente pan dimensional, enfocando el cuidado a las necesidades psicosocial como lo determina D. Oren (2016). probablemente los resultados obtenidos, corresponden a la experiencia laboral especializada que cuenta el recurso humano asistencial para el conjunto de servicios terapéuticos que brinda al usuario.

El brindar una buena atención realizada por la enfermera(o) en pacientes en personas que se dializan es fundamental, admite lograr el bienestar del paciente mediante el fortalecimiento de su potencial, seguridad, motivación y desarrollo de habilidades

necesarios para ayudar a afrontar el significado de una experiencia de la recuperación, siendo más llevadera para ellos; igualmente contribuye a la participación de sus propios cuidados para la prevención de complicaciones favoreciendo la protección del ser humano. (Rodríguez 2015)

Al respecto, similar hallazgo encontró Barrera (2016), quien precisa que el nivel predominante del cuidado enfermero fueron bueno 83,3 %, mientras que un 16,7 % fue mala, evidenciados en satisfacción dentro de la población participante, del mismo modo coincide con la postura de Gómez y Moreno (2015), quien determinó que el 81.25% evalúan de manera positiva los cuidados proporcionados por la enfermera. Dichas evaluaciones indican cumplimiento de las actividades de enfermería programadas en el plan de gestión.

En relación a la descripción de las 6 dimensiones que engloban la calidad del cuidado mediante el modelo CARE Q (2009) se encontró (ver tabla 2) como dato relevante que de las 6 dimensiones el nivel que mayor sobresale es buena, representados con un mayor porcentaje de 50% en la dimensión se anticipa, seguida de 48.2% en 4 dimensiones accesibilidad, confort, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento, mostrando una tendencia a nivel regular en las dimensiones accesibilidad representado por el 25%, con un 23.2% en explica y da confort, mantiene relación con un 21.4%, lo que significa que todavía el accionar de enfermería está encaminado hacia el cumplimiento de su trabajo en el procedimiento intradialíticas, basados en evitar complicaciones físicas, como las náuseas, calambres etc. Faltando potencializar el actuar de enfermería en el área psicosocial como orientación, educación, confianza enfermero-paciente para expresar sus dudas y temores, trato humano con amabilidad, empatía y el involucramiento a la familia para así abordar el aspecto espiritual.

La praxis de enfermería según Campos (2013), se centra en la continua interacción Enfermero - Paciente, va más allá de una actividad rutinaria, incluye varios elementos, desde la naturaleza misma del cuidado hasta los medios que se utilizan para desarrollarla, mediante contacto permanente y directo con el paciente, le acompaña en sus experiencias de salud, utiliza todo su ser, incluye una comprensión, son cómplices

en un cuidado individualizado, mediante una atmósfera de respeto mutuo, y se desarrolla de manera armónica un cuidado de calidad.

Lo expuesto tiene coherencia con los factores de medidas de la calidad del cuidado enfermero según Santana, Bauer y Gomes (2014) encontraron un nivel regular 56% con tendencia a bajo 33% en los cuidados emocional y psicosocial del paciente hospitalizado. También resultados análogos observo Barrera (2016), quien puntualiza a la dimensión técnica, interpersonal entorno o amenidades con un nivel buena con 87,8%, el 84,4%, 58,9% respectivamente y una curva a malo en la dimensión de entorno y amenidades con 41,1 %.

Al determinar la satisfacción del usuario en la unidad hemodiálisis, se halló (ver tabla 3), que en gran porcentaje 71.4 %, perciben estar satisfechos de la atención del servicio de hemodiálisis, sin embargo, el 28.6% refieren estar insatisfechos. Cabe señalar que el accionar de enfermería interviene en el nivel de satisfacción del usuario dentro de las prestaciones de salud. Es la percepción de un bienestar, mediante un cuidado programado y organizados, de acuerdo a las necesidades requeridas por el usuario de manera holística, conservando el área fisiológica y psicológicos en equilibrio. Sustentado por la investigación realizado por Pizarro (2017) quien demuestra que el 83,58% de los participantes aprecian una precepción de satisfacción alta con el accionar de enfermería a, un 13,43% califica como media y tan solo 2,9 % como bajo.

Los resultados señalan que la satisfacción está determinada por el accionar de enfermería, valorando de acuerdo a sus expectativas, pues requiere un cuidado humanizado, un cuidado que va más allá de una dolencia físico, ya que están atravesando un proceso de enfermedad crónico para toda la vida, que exige habilidades blandas para colaborar con el paciente a manifestar su angustia y dudas concernientes a su problema de salud.

De acuerdo con el objetivo principal, se comprobó la hipótesis general, determinando que la categoría de calidad del cuidado enfermero está relacionado de manera directa y significativa con la satisfacción del usuario, manifestado por el coeficiente de correlación de 0.970, con un grado de significancia de 0.0 siendo $P < 0.05$ (ver tabla 5). Esto visualiza que los procesos de las intervenciones de enfermería están en linealidad

con la apreciación de satisfacción del usuario, es decir el cuidado está en un nivel bueno a excelente, congruentes con la satisfacción del paciente con nivel satisfecho. Al respecto Molina (2015) en la teoría de la calidad del cuidado establece al proceso enfermero como un cumplimiento óptimo, de las acciones proyectadas, estructuradas de manera organizada y holística mediante estándares de eficiencia y eficacia, logrando a cabalidad la satisfacción de las personas.

Hallazgos parecidos se evidencio en el estudio de Santana, Bauer y Gomes (2014) quien identificó que existe relación significativa entre los cuidados que realiza la enfermera y la apreciación de satisfacción de la persona hospitalizado ($P < 0,05$). Concordando con Barrera (2016), quien evidencia subordinación entre la calidad de las intervenciones de enfermería y la estimación de satisfacción del usuario en el centro de Hemodiálisis del nosocomio Hermilio Valdizán Medrano Huánuco, con un valor Chi-cuadrado de (41.616), el valor P (0,000).

Al evaluar el tercer objetivo específico, se evidencia que hay correlación directa y con una alta significancia entre la dimensión accesibilidad y apreciación de satisfacción del paciente, con un coeficiente de Spearman de 0.913, aproximándose a 1 y grado de significancia de $P = 0.00$ siendo $P < 0.05$ (ver tabla 7). Infiriendo que brindar la atención oportuna, mediante comportamientos que tiene la enfermera al acercarse de manera pertinente para el cumplimiento de la sesión de hemodiálisis, el tiempo de espera para el procedimiento, tiene una asociación lineal a la satisfacción del usuario.

Dicho resultado se sustenta con la investigación realizada por Castro, Moreno y Paredes (2016), ya que la persona que recibe atención en los consultorios externos del Centro de Salud San Juan califican a la puntualidad, con un 72,9% en atención buena, y que existe una asociación estadística significativa entre puntualidad del servicio y la percepción de la satisfacción ($P = 0,018326$; $P < 0,05$).

Simultáneamente al analizar el otro objetivo específico, se demuestra que hay una asociación positiva y significativa entre la dimensión explica -facilita y la apreciación de satisfacción del paciente que recibe tratamiento de hemodiálisis; con un coeficiente de Spearman de 0.932, aproximándose a 1 y grado de significancia de $P = 0.00$ siendo $P < 0.05$ (ver tabla 9), quedando demostrada la hipótesis planteada. Dicho resultado es

consistente con el modelo teórico, cuidado sistémico de Florence Nightingale afianzado por D. Oren donde señalan que la enfermera debe ser educadora y guía, el cual permite mantener al paciente informado de forma sencilla, comprensible y precisa su situación de salud; logrando que la persona cuidada sea partícipe de su propio cuidado y de esta manera se sientan seguros y protegidos.

Resultados afines se observó en la investigación Castro, Moreno y Paredes (2016), ya que las personas que asisten a los consultorios externo del Centro de Salud San Juan, evaluó a la dimensión de claridad en la información como alta (67,4%), y que existe una asociación estadística significativa entre claridad en la información y grado de satisfacción ($P=0,000221$; $P<0,05$).

Continuando con el siguiente objetivo específico muestra que hay una asociación positiva y significativa entre la categoría confort y apreciación de la satisfacción del usuario que recibe tratamiento dialítico, con un coeficiente de correlación de 0.955, aproximándose a 1 y grado de significancia de $P=0.00$ siendo $p< 0.05$ (ver tabla 11). cabe señalar que el cuidado que realiza la enfermera(o) está influenciado por el entorno de la persona, durante toda la vida en las diferentes circunstancias que este atraviese, tanto en las condiciones de comodidad, bienestar, motivación, escucha activa, como en las condiciones ambientales y sociales, involucrados en la recuperación del paciente.

Estos resultados fueron concordantes con el estudio de Barrera (2016) donde la dimensión entorno o amenidades, fue valorado con un nivel malo 41,1%, manifestado por la percepción de insatisfacción del paciente en un 68%, existiendo correlación entre la dimensión ambiente o amenidades y la manifestación de complacencia de la persona atendida en el centro dialítico del Nosocomio Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

El análisis consiguiente objetivo específico, se encontró que consta una asociación positiva y significativa entre la dimensión se anticipa y apreciación de la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP; con un coeficiente de Spearman de 0.947. Demostrando una relación fuerte entre las variables y $P = 0.000 < 0.05$ (ver tabla 13). Dicho resultado es consistente, para satisfacer al paciente y su entorno, debe realizar un plan de acción estructurado con anterioridad de acuerdo a las demandas identificadas en el sujeto del cuidado previniendo de esta manera complicaciones,

mediante actitudes creativas y propositiva, por ello si hay una buena planificación e anticipación se está incrementando la satisfacción del usuario.

Este resultado es semejante con el estudio de López, Hernández, y España (2017) quien destaca que la satisfacción dentro de la población participante, se plantea que un cuidado proyectado genera mayor satisfacción; y que la enfermera centre su atención exclusivamente en su paciente y sus cuidadores, gestionando adecuadamente el cuidado para ellos.

Siguiendo con la dimensión mantiene confianza, muestra una asociación positiva, directa y estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.955, lo cual indica una relación fuerte entre las categorías y $P = 0.000$, quedando demostrada la hipótesis planteada. Cabe señalar que la calidad del cuidado abarca las relaciones de ayuda y confianza, el cual establece el excelencia o riesgo del tratamiento, pues las actividades están enfocadas en necesidades psicosociales que comprende elementos cognitivos, afectivos y de respuesta conductual del sujeto de cuidado; promoviendo la amabilidad, honestidad, equidad, el respeto, la cercanía, el amor al prójimo, logrando así la satisfacción del usuario de manera holística.

Este resultado concuerda con Pizarro (2017) quien concluye que los componentes: trato digno y seguro consiguieron porcentajes de alta satisfacción de 83.5% seguida de una satisfacción media al componente responsabilidad con un (59,70%). Similar resultado encontró Barrera (2016) quien demostró que la dimensión interpersonal del accionar de enfermería 84,4% observó un cuidado bueno y el 15,6 observó cuidado malo, comprobando dependencia entre la dimensión interpersonal y la percepción de satisfacción del paciente que recibe tratamiento de diálisis en el nosocomio Hermilio Valdizán Medrano Huánuco.

Del mismo modo, el análisis de la dimensión de monitoreo, seguimiento indica una correlación positiva directa y estadísticamente significativa con la apreciación de satisfacción de la persona que se hemodializa, manifestado por una correlación de 0.933, y $P = 0.000$; quedando demostrada la hipótesis planteada. Hallazgos enmarcados en la asociación de la capacidad técnica científica - humana y la aplicación en el desarrollo de los procedimientos, consiguiendo así revelar su distribución y destreza al

momento de brindar el cuidado estandarizados, para la recuperación óptima de la persona y alcanzar su satisfacción

Queda demostrado en el estudio ejecutado por Castro (2016), quien manifiesta que hay asociación entre la dimensión de acciones estandarizado de personal asistencial de enfermería y nivel de complacencia con $P=0,001218$; $P<0,05$, refiriendo que el 65,1% de la población consiguió haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería alto, 58,9% medio. Similar resultado se encontró en el estudio de Gómez (2015) quien profundiza que el comportamiento de la variable excelencia del cuidado y sus espacios: técnico científico, calidad humana y calidad del entorno se relacionan positivamente con la manifestación de agrado del beneficiario.

Por todo lo expuesto, a pesar del déficit de algunas dimensiones y componentes de la calidad, se consigue que el paciente se encuentre satisfecho con los cuidados brindados por enfermería, lo que obliga al servicio centrarse en un sistema de mejora continua de estándares de calidad, mediante la evaluación periódica del cuidado, enfocadas en las expectativas de los pacientes.

V. CONCLUSIONES

El análisis de los resultados nos permitió concluir lo siguiente:

- Se ha determinado que existe una relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.970 y un grado de significancia de $p=0.0$ siendo $p< 0.05$.
- Se determinó, que la calidad del cuidado de enfermería, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; lo evalúan con un nivel bueno, representados con un porcentaje de 50% en la dimensión se anticipa, seguida de 48.2% en 4 dimensiones accesibilidad, confort –comodidad, mantiene relación de confianza y monitorea - hace seguimiento, y con un 46.4 % en la dimensión explica y facilita.
- Se determinó, que la mayoría de los pacientes que participaron en este estudio, el 71.4% perciben estar satisfechos con la atención en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019; sin embargo, el 28.6% refieren estar insatisfechos.
- Se determinó que existe relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, entre la dimensión accesibilidad y satisfacción usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.913, y $p= < 0.00$.
- Se determinó que existe relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, entre la dimensión explica -facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.932 y $p=0.000$ siendo $p< 0.05$.

- Se determinó que existe relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional, entre la dimensión confort y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.955 y $p=0.000$ siendo $p < 0.05$.
- Se determinó que existe relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.947 y $p = 0.000 < 0.05$.
- Se determinó que existe relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.955 y $p = 0.000 < 0.05$.
- Se determinó que existe una relación positiva estadísticamente significativa, muy alta y directamente proporcional entre la dimensión de monitoreo, seguimiento y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. Con un coeficiente de correlación de 0.933 y $p = 0.000 < 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

A las enfermeras que laboran en la unidad de hemodiálisis del HAVCP

- Capacitarse y mantenerse actualizadas con respecto a las bases filosóficas y conceptuales de enfermería para que se identifiquen más con la profesión, y que exista relación entre su ser y el hacer como enfermeras, para brindar un cuidado enfermero holístico y de calidad.
- Desarrollar un plan de capacitación abordando temas de calidad y prácticas seguras en el cuidado humanizado.
- Desarrollar un protocolo estandarizado sobre los pasos de atención del cuidado humanizado desde el inicio hasta el final.

A la jefa de enfermeras:

- Realizar plan de mejora continua a través de la integración de todo el personal relacionados al servicio del cuidado con calidad humanizado en la unidad de hemodiálisis, de tal modo se empoderen con su logro hacia la excelencia en la atención.
- Consensuar protocolos de la gestión del cuidado de manera que se reconozca la intervención oportuna, y se pueda coadyuvar en el desarrollo integral para alcanzar la calidad de servicio en altos estándares.
- Realizar periódicamente una evaluación sobre la percepción del usuario basado en la atención humanizado y premiar al personal que cumpla a cabalidad los estándares de calidad.
- Los resultados derivados de esta investigación deben ser comunicados y publicados, para ser usados por otras áreas que se relacionen con la de gestión del cuidado y de esta manera buscar las mejores estrategias, oportunidades y herramientas básicas para ofrecer y asegurar calidad en los servicios de enfermería al paciente.

Al director del hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta.

- Se sugiere emplear herramientas de medida realizada en este estudio, en las distintas áreas asistenciales donde brinda atención directa a los pacientes para así tener en cuenta una situación diagnóstica real del accionar de los profesionales asistenciales de toda la institución.
- Gestionar con el comité de calidad para la instauración de normas instruccional de los estándares de calidad en todos los servicios.

REFERENCIAS

- Paravic, T. (2011). Enfermería y globalización, en Colombia. Revista Scielo. Recuperado en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0717-95532010000100002.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Cuba. Revista scielo. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-02892014000200011.
- Organización Mundial de la Salud (2012), citado por Massip J., Ortiz H. y Llanta O. (2015) España. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662008000400013
- Gallardo, A. y Reynaldos K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Cuba. Revista Scielo. Recuperado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1695-61412014000400020.
- Essalud. (2015). Norma de sistema de gestión de la calidad gerencia central de aseguramiento. Perú. Recuperado en: url: http://www.essalud.gob.pe/noticias/sist_de_gest_de_la_calidad.pdf
- Ayala, J. (2018). La calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 la unión - provincia Piura – Perú. (Tesis de maestría). Recuperada en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2119/maestro%20%20dennis%20jos%c3%a9%20pingo%20bayona.pdf?sequence=1&isallowed=y>.
- Sanz, M., Garrido, L. y Domínguez, C. (2016). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Córdoba España. (Tesis de maestría) Recuperada en: http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v20n1/09_original8.pd.
- Gómez, M. y Moreno, P. (2015). Cuidados de calidad y satisfacción del paciente con enfermería en hemodiálisis en el hospital torre cárdenas. España. Revista enfermera Nefrológica. Recuperada en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2254-28842014000500071.

- Martínez, Y. y Acosta, M. (2016). Calidad de la atención de enfermería en el departamento de hemodiálisis del policlínico "Giraldo Aponte Fonseca" Santiago de Cuba. Recuperada en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1029-30192016000700006.
- Domínguez A. y Rodríguez A., (2016). Satisfacción del paciente en una unidad de Diálisis. España. Revista Scielo. Recuperada en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2254-28842012000200004.
- López, V., Hernández, A. y España, E. (2017). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Bogotá. Recuperada en: https://www.researchgate.net/publication/323827915_estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en_pacientes_sometidos_a_hemodialisis.
- Santana, J., Bauer, A., y Gomes M. (2015). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Brasil. Revista Latino-Enfermagem. Recuperada en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.
- Barera, K. (2016), calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. (tesis para maestría). Recuperado en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/143/t_047_72513189_t.pdf?sequence=1&isallowed=y.
- Castro, C.; Moreno, R. y Paredes, D. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan del distrito de Iquitos. Recuperado en: <https://docplayer.es/72570688-tesis-calidad-del-cuidado-de-enfermeria-y-grado-de-satisfaccion-del-usuario-externo-del-centro-de-salud-san-juan-ano-2016.html>.
- Pizarro, F. (2017). Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis Víctor Lazarte Echegaray del distrito de Trujillo. Recuperado en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/11700/2e555.pdf?sequence=1&isallowed=y>.

- León, C. (2016) Enfermería ciencia y Arte del cuidado. Cuba. (Tesis de maestría). Revista Scielo. Recuperado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192006000400007.
- Rodríguez, J. (2015). Fundamentos de Enfermería Especializada. (5ta ed.). México McGraw-Hill.
- Zarate, R. (2014). La gestión del cuidado de enfermería. Cuba. Revista Scielo. Recuperado en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1132-12962004000100009.
- Orrego, S. y Ortiz A. (2012). Calidad del cuidado de enfermería en Colombia. Recuperado en: [file:///c:/users/user/downloads/16813-57989-1-pb%20\(4\).pdf](file:///c:/users/user/downloads/16813-57989-1-pb%20(4).pdf).
- Campos, E. (2013). La ética del cuidado en enfermería. Revista de la universidad nacional de Cajamarca. Recuperado en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/137/t%20610.73%20c186%202013.pdf?sequence=1&isallowed=y>.
- Flores, S. y Melsy, I. (2017). Calidad Del Cuidado De Enfermería Recuperado en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=l0t4lirf-uqc&oi=fnd&pg=pa9&dq=calidad+del+cuidado+de+enfermeria&ots=rmdpoc1zu2&sig=4tiua6pgpqp962yrvujt1rugps#v=onepage&q=calidad%20del%20cuidado%20de%20>
- Molina, E. (2015) Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá. Recuperado en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6471/1/edithmilenamolinacardona.2011.pdf>
- Salazar, A. y Newball, E. (2017). Factores sociodemográficos relacionados a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en la empresa social del estado Departamental San Francisco de Asís, Quibdó, Colombia. Recuperado en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1492>
- Zotelo, F., Mejia M. y Obeso Y. (2017). Aplicación de la Teoría de Enfermería de Jean Watson y la Calidad del Cuidado Enfermero de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima. Revista médica. Recuperado

- en:https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/upeu/819/flor_trabajo_investigaci%C3%B3n_2017.pdf?sequence=3&isallowed=y.
- Gaviria, D. (2014). La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Revista Scielo. Recuperado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=s0120-53072009000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- Chávez, D., Romeo, R. y Zúñiga, J. (2013). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del caribe. Recuperado en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2686/1/informefinal.pdf>.
- Jiménez, M. y Ortega C. (2015). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Recuperado en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>.
- Palomino, A., Rivera, E y Velásquez A. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima. Recuperado en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/calidad_palominonavarro_ana.pdf?sequence=1&isallowed=y.
- García, A. (2015). Conceptos de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Perú. Recuperado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/redhead_gr.pdf?sequence=1.
- Ríos, J. y Castillo T. (2015). Educación e investigación de enfermería en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista de enfermería en Colombia. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
- Rojas, W. (2016). Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios. (4ta ed.). México McGraw-Hill.
- Echevarria, M. (2015). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de enfermería de Colombia. Recuperado en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>.

Elers, Y. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista de cuidado humanizado basado en evidencias. Cuba. Recuperado en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>.

Rey, C. (2016). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Revista del cuidado de enfermería en la satisfacción del usuario. España. Recuperado en: [file:///c:/users/user/downloads/2451-texto%20del%20art%20adculo-11741-1-10-20080218%20\(1\).pdf](file:///c:/users/user/downloads/2451-texto%20del%20art%20adculo-11741-1-10-20080218%20(1).pdf).

Hernández, R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación. 6º edición. México: editorial Mc Hill; Graw.

Vargas, Z. (2015). La Investigación Aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Mendoza, R. (2016). Tipos Y Niveles De Investigación. Elsevier. Barcelona, España: Recuperado en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf.

Marroquí, J. (2016). Métodos de investigación. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Recuperado en: <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>.

Carbajal, I y Vásquez D. (2016). Tipos de estudio y métodos de investigación. Revista de Investigación y Educación en Enfermería. Recuperado en: <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/tipos-de-estudio-y-m%20a9todos-de-investigaci%20b3n.pdf>

Orellana, D. y Sánchez, M. (2015). Métodos y técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cuantitativa métodos y técnicas de

recolección de la información. Recuperado en:
<https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>.

Garrote, P. y Rojas M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. Colombia. El manual moderno. 2015

Erazo, S. (2015). El rigor científico en la investigación cualitativa y cuantitativo, Medellín, Colombia.

Zafra, J. Veramendi, L. Villa, N. (2015) Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora Anales de la Facultad de Medicina, vol. 76 (1), 2015, pp. 87-88 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37938589017>

Watson J. (2012) Cuidado de Enfermería recuperado (12- 10-2015)
teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html.

PÁEZ R. La ética de las virtudes y enfermería. Revista Mexicana DE Enfermería cardiológica 2016: 8 (1-4):62

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionarios

CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA, 2019.

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT MODIFICADO)

Larson P. (1981) Modificada por León L. (2019)

INTRODUCCIÓN: Mis cordiales saludos, soy Leisy León Suarez, actualmente me encuentro realizando un trabajo de investigación con el objetivo: Determinar la relación entre cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta en el año 2019, su respuesta será de gran ayuda por lo que agradezco se sirva contestar con veracidad las siguientes preguntas. Estos datos se tratarán de modo confidencial y con fines más que académicos. De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora

Marque con una (X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrará 4 diferentes estimaciones:

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

DIMENSIONES - ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
ACCESIBILIDAD					
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.				
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.				
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.				
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.				
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite				
EXP LICA Y FACILITA					
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar.				
7	La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.				

8	La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.				
9	La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.				
CONFORT					
10	La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.				
11	La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mi).				
12	La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.				
13	La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.				
14	La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.				
15	La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.				
SE ANTICIPA					
16	La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)				
17	La enfermera se anticipa a mis necesidades.				
18	El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).				
19	La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
20	El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.				
21	La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.				
22	La enfermera me llama por mi nombre.				
23	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
24	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				
25	La enfermera me ayuda a lidiar con mis sentimientos negativos				
26	La enfermera me brinda apoyo emocional permanente				
27	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario				

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
28	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
29	La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.				
30	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
31	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza				
32	La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis				
33	La enfermera me proporciona buen cuidado físico				
34	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
35	La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia				
TOTAL					

CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA, 2019.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Realizado por Elers (2016) modificado por León 2019

PRESENTACIÓN: Buenos días Sr. (a) estoy realizando un trabajo de investigación en el cual se busca conocer su opinión sobre la satisfacción que tiene usted sobre el cuidado de enfermería en su tratamiento de Hemodiálisis.

Las alternativas de respuesta son: Si = 1, No = 0. Duración: 10 minutos.

N°	DIMENSIONES ÍTEMS	VALOR	
		SI	NO
LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA			
01	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.		
02	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos		
03	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso		
04	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.		
05	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas		
06	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.		
07	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.		
CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS			
08	La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.		
09	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.		
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios		
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable		
MEJORÍA FÍSICA y EMOCIONAL PERCIBIDA			
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.		
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis		
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico		
INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA			
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.		
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.		
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.		
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.		

RENDIMIENTO DEL SERVICIO			
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).		
20	Confía en la capacidad de la enfermera		
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?		
TOTAL			

Anexo 2: Consentimiento informado


CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, acepto participar en la investigación titulada **“Cuidados de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta en el año 2019”** que tiene como objetivo principal: Determinar la relación entre cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta en el año 2019

Declaro que fui informada respecto a los siguientes aspectos:

- Mi participación será voluntaria y conozco que soy una persona importante para realizar la presente investigación.
- Concuerdo con la utilización de los datos obtenidos mediante el desarrollo del cuestionario serán solo para fines de la investigación.
- Las informaciones obtenidas serán tratadas bajo absoluto sigilo, anonimato, y fielmente relatadas por las investigadoras.
- En cualquier momento podré desistir de participar en la investigación, no sufriendo ningún tipo de sanción o perjuicio como consecuencia de este acto.
- La investigadora estará disponible para cualquier aclaración que sea necesaria, respecto a la investigación durante la realización de la misma.

Trujillo, 10 de Octubre del 2019


Firma de la entrevistadora


Firma de la entrevistada(a)

Anexo 3: Base de datos

Base de datos de la variable calidad del cuidado enfermero

	ACCESIBILIDAD					EXPLICA Y FACILITA				COMFORT						SE ANTICIPA				MANTIENE RELACION DE CONFIANZA										MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO										To Tal	Nivel
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35						
1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	93	BUENO				
2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	67	REGULAR				
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35	MALO				
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR				
5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	117	EXCELENTE				
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	BUENO				
7	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	86	BUENO				
8	0	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	0	2	2	0	2	2	0	1	2	0	2	2	2	2	2	0	1	2	1	0	2	1	0	45	REGULAR				
9	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102	BUENO				
10	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	92	BUENO				
11	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	128	EXCELENTE				
12	0	2	2	2	0	0	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	0	2	2	2	1	2	2	1	0	2	1	0	1	1	0	0	43	REGULAR				
13	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	103	BUENO					
14	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	63	REGULAR				
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	BUENO				
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	135	EXCELENTE					
18	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	93	BUENO				
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	BUENO					
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR				
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	129	EXCELENTE					

22	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	127	EXCELENTE		
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	115	EXCELENTE		
24	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	0	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	52	REGULAR		
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR		
26	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	BUENO		
27	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	BUENO		
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR		
29	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	95	BUENO	
30	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	93	BUENO
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	131	EXCELENTE	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	BUENO	
33	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	0	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	49	REGULAR
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	81	BUENO	
35	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	124	EXCELENTE
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	131	EXCELENTE
37	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	95	BUENO
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	95	BUENO
39	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	97	BUENO
40	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	83	BUENO	
41	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	32	MALO	
42	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	BUENO	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	EXCELENTE	
44	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	122	EXCELENTE
45	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	125	EXCELENTE
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	70	REGULAR	
47	2	1	2	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	MALO	
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	96	BUENO	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105	BUENO	

50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	115	EXCELENTE
51	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	92	BUENO
52	3	3	3	3	3	2	3	3	3		3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	93	BUENO
53	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	102	BUENO
54	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	127	EXCELENTE
55	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	89	BUENO
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103	BUENO	

Base de datos de la variable satisfacción del usuario

N°	LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA							CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES				MEJORIA FISICA Y EMOCIONAL PERCIBIDA			INFORMACION DE ENFERMERIA PROPORCIONADA				RENDIMIENTO DEL SERVICIO			TOTAL	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21		
1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	14	INSATISFECHO
3	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	9	INSATISFECHO
4	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	15	INSATISFECHO
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	19	SATISFECHO
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	18	SATISFECHO
7	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	16	SATISFECHO
8	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	11	INSATISFECHO
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	18	SATISFECHO
10	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	SATISFECHO
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	20	SATISFECHO
12	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	10	INSATISFECHO
13	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	SATISFECHO
14	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	12	INSATISFECHO
15	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	14	INSATISFECHO
16	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	SATISFECHO
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	SATISFECHO
18	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	17	SATISFECHO
19	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	18	SATISFECHO
20	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	14	INSATISFECHO
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	20	SATISFECHO
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	20	SATISFECHO
23	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	SATISFECHO
24	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	12	INSATISFECHO

25	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	14	INSATISFECHO
26	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	17	SATISFECHO
27	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	17	SATISFECHO
28	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	14	INSATISFECHO
29	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
30	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	16	SATISFECHO
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	SATISFECHO
32	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	17	SATISFECHO
33	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	11	INSATISFECHO
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	15	INSATISFECHO
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	19	SATISFECHO
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	SATISFECHO
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	17	SATISFECHO
38	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	17	SATISFECHO
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	18	SATISFECHO
40	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	16	SATISFECHO
41	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	9	INSATISFECHO
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	17	SATISFECHO
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	SATISFECHO
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	18	SATISFECHO
45	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19	SATISFECHO
46	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	14	INSATISFECHO
47	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	9	INSATISFECHO
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	17	SATISFECHO
49	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	18	SATISFECHO
51	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
52	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
53	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	17	SATISFECHO
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	20	SATISFECHO
55	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	16	SATISFECHO
56	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18	SATISFECHO

Anexo 4.: Certificado de validación del instrumento de datos



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta(HACVP), año 2019.
- **OBJETIVO:** Determinar la calidad del cuidado de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** FACILITADOR CESAR VALLEJO RONY NATALIO
- **GRADO ACADÉMICO:** MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SOWA.
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



AL EVALUADOR
CEP. 41873
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
VIRGEN DE LA PUERTA

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR		NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD						
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.				X	
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.				X	
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.				X	
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.				X	
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite				X	
DIMENSIÓN: EXP LICA Y FACILITA						
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar.				X	
7	La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.				X	
8	La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.				X	
9	La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.					
DIMENSIÓN: CONFORT						
10	La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.				X	
11	La enfermera siempre atiende mis				X	

	necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mí).				X	
12	La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodíalisis.				X	
13	La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.				X	
14	La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.				X	
15	La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.				X	
DIMENSIÓN: SE ANTICIPA						
16	La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodíalisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)				X	
17	La enfermera se anticipan a mis necesidades.				X	
18	El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).				X	
19	La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.				X	
DIMENSIÓN: MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
20	El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.				X	
21	La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.				X	
22	La enfermera me llama por mi nombre.				X	
23	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				X	
24	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				X	
25	La enfermera me ayudan a lidiar con mis sentimientos negativos				X	
26	La enfermera me brinda apoyo emocional permanente				X	

27	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario				X	
	DIMENSIÓN: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				X	
28	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				X	
29	La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.				X	
30	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			X		
31	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza			X		
32	La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodialis			X		
33	La enfermera me proporciona buen cuidado físico				X	
34	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			X		
35	La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia				X	

APELLIDO Y NOMBRES:

FARFAN PESANTE RONY NATALIE

ESPECIALIDAD:

Gestión de los Servicios de Urgencia


Mg. Rony Natalie Farfan Pesante
CEP. 41873
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
VIRGEN DE LA PUERTA


FIRMA DEL EVALUADO



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta(HACVP), año 2019.
- **OBJETIVO:** Determinar la calidad del cuidado de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Lucy Patricia Rodrigo Díaz*
- **GRADO ACADÉMICO:** *Magister en Gestión de los Servicios de la Salud*
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

Lucy P.
LUCY P. RODRIGO DIAZ
FIRMA ENFERMERA
CEP 63824

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR		NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD						
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.			X		Podría ser en la encuesta de satisfacción del
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.			X		
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.			X		
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.				X	
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite				X	
DIMENSIÓN: EXP LICA Y FACILITA						
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar.			X		Seguro que esta dimensión debe ser comunicación y educación
7	La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.			X		
8	La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.			X		
9	La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.			X		
DIMENSIÓN: CONFORT						
10	La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.			X		
11	La enfermera siempre atiende mis			X		

	necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mí).			X		
12	La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.			X		
13	La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.			X		
14	La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.			X		
15	La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.			X		
DIMENSIÓN: SE ANTICIPA						
16	La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)				X	
17	La enfermera se anticipan a mis necesidades.				X	
18	El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).				X	
19	La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.				X	
DIMENSIÓN: MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
20	El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.				X	
21	La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.				X	
22	La enfermera me llama por mi nombre.				X	
23	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				X	
24	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				X	
25	La enfermera me ayudan a lidiar con mis sentimientos negativos				X	
26	La enfermera me brinda apoyo emocional permanente			X		

27	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario				X	
	DIMENSIÓN: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				X	
28	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				X	
29	La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.			X		
30	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			X		
31	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza				X	
32	La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis			X		
33	La enfermera me proporciona buen cuidado físico				X	
34	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				X	
35	La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia				X	

durante el tratamiento (Valorar parte fisiológica)

APELLIDO Y NOMBRES

Lucy Patricia Rodrigo Díaz

ESPECIALIDAD:

Salud Pública y Magister en Gestión de los recursos de la salud.

Lucy P.
LUCY P. RODRIGO DIAZ
TITULO DE ENFERMERO
CEP 63824

Firma del Evaluado
FIRMA DEL EVALUADO



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta(HACVP), año 2019.
- **OBJETIVO:** Determinar la calidad del cuidado de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodiálisis del HACVP, año 2019.
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Urquiza Galabon Amelia Verónica
- **GRADO ACADÉMICO:** Magister en gestión de los servicios de la salud
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------


Amelia V. Urquiza Galabon
Lic. Enfermería
C.E.P. 60109

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS

DATOS

- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR		NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD						
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.			X		
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.			X		
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.			X		
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.				X	
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite				X	
DIMENSIÓN: EXP LICA Y FACILITA						
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar.			X		
7	La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.			X		
8	La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.			X		
9	La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.			X		
DIMENSIÓN: CONFORT						
10	La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.			X		
11	La enfermera siempre atiende mis			X		

	necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mí).				X	
12	La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.				X	
13	La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.				X	
14	La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.				X	
15	La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.				X	
DIMENSIÓN: SE ANTICIPA						
16	La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso)				X	
17	La enfermera se anticipa a mis necesidades.				X	
18	El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).				X	
19	La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.				X	
DIMENSIÓN: MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA						
20	El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.				X	
21	La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.				X	
22	La enfermera me llama por mi nombre.				X	
23	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				X	
24	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.				X	
25	La enfermera me ayudan a lidiar con mis sentimientos negativos				X	
26	La enfermera me brinda apoyo emocional permanente				X	

27	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario				X	
	DIMENSIÓN: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				X	
28	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				X	
29	La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.				X	
30	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			X		
31	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza			X		
32	La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis			X		
33	La enfermera me proporciona buen cuidado físico			X		
34	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				X	
35	La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia			X		

APELLIDO Y NOMBRES: Urquiza Calderon Amelia Veronica

ESPECIALIDAD: Emergencista / Magister en gestión de los servicios de la salud


 Amelia V. Urquiza Ca.
 FIRMA DEL EVALUADOR
 Lic. Enfermero
 C.E.P. 60109


 FIRMA DEL EVALUADO

Certificado de validez de contenido del instrumento variable N° 2



- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción del usuario.
- **OBJETIVO:** Identificar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodialisis, 2019
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Fernán Rosales Rosay Natalie
- **GRADO ACADÉMICO:** Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


Mg. Fernán Rosales Rosay Natalie
EVALUADOR
CEP. 41873
HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
VIRGEN DE LA PUERTA

DATOS

- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir Satisfacción del Usuario
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR		NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA						
01	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.			X		
02	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos				X	le llamo por su nombre
03	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso			X		
04	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.				X	
05	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas				X	
06	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.				X	
07	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.				X	
DIMENSIÓN: CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS						
08	La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.					
09	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.			X		
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todo los			X		

	insumos necesarios					
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodialis un ambiente laboral de confianza y confortable			X		
DIMENSIÓN: MEJORA FÍSICA Y EMOCIONAL PERCIBIDA						
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodialis se sintió que lo han tratado bien.			X		
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodialis				X	
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodialis con el tiempo establecido por el médico				X	
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA						
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.				X	
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodialis.				X	
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.				X	
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.			X		
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO DEL SERVICIO						
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).			X		
20	Confía en la capacidad de la enfermera			X		
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?				X	

APELLIDO Y NOMBRES: Fernán Puentes Ponce Narvaiz

ESPECIALIDAD: Certior de los Servicio de U.S. Soma


 M. P. Puentes Ponce Narvaiz
 CEP. 41873
 HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD
 VIRGEN DE LA PUERTA


 FIRMA DEL EVALUADO



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción del usuario.
- **OBJETIVO:** Identificar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodialisis, 2019
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Lucy Patricia Rodrigo Díaz*
- **GRADO ACADÉMICO:** *Magister en Gestión de los Servicios de la Salud*
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

Lucy P.
LUCY P. RODRIGO DIAZ
FIRMA DE ENFERMERIA
CEP 63824

DATOS

- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir Satisfacción del Usuario
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR		NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA						
01	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.				X	
02	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos				X	
03	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso				X	
04	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.				X	
05	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas				X	
06	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.				X	
07	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.				X	
DIMENSIÓN: CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS						
08	La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.				X	
09	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.				X	
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todo los				X	

	insumos necesarios					
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable				X	
DIMENSIÓN: MEJORA FÍSICA y EMOCIONAL PERCIBIDA						
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.			X		
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis				X	
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico				X	
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA						
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.			X		
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.				X	
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.				X	
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.				X	
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO DEL SERVICIO						
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).				X	
20	Confía en la capacidad de la enfermera			X		demuestra conocimiento
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?				X	

APELLIDO Y NOMBRES:

Lucy Patricia Rodríguez Díaz

ESPECIALIDAD:

Salud Pública y Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Lucy P.
LUCY P. RODRÍGUEZ DÍAZ
LIC ENFERMERÍA
CEP 63824

Firma del Evaluado
FIRMA DEL EVALUADO



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de satisfacción del usuario.
- **OBJETIVO:** Identificar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería de la unidad de hemodiálisis del HACVP,2019.
- **DIRIGIDO A:** Pacientes que pertenecen al programa de salud renal en tratamiento de hemodialisis,2019
- **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Urquiza Calderon Amelia Veronica*
- **GRADO ACADÉMICO:** *Magister en gestión de los servicios de la salud*
- **EVALUADOR: VALORACION**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

[Firma]
Amelia V. Urquiza Cal.
Lic. Enfermería
C.E.P. 60109

DATOS

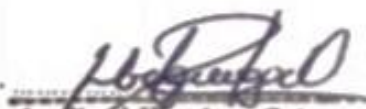
- **NOMBRES DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para medir Satisfacción del Usuario
- **AUTOR DEL INSTRUMENTO:** Leisy León Suarez
- **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta, año 2019.

Estimado Magister, complete la tabla después de haber observado o evaluado el instrumento; si existe alguna opinión o propuesta de modificación, anotarlo en la columna de observación

ITEM A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBABLEMENTE NO PERTENECE	PROBABLEMENTE SI PERTENECE	SI PERTENECE	OBSERVACIONES
DIMENSIÓN: LABOR Y ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA					
01 El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.				X	
02 Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos				X	
03 En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso				X	
04 Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.				X	
05 Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas				X	
06 La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.				X	
07 La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.				X	
DIMENSIÓN: CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS					
08 La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.				X	
09 Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.				X	
10 Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todo los				X	Se puede agregar Trasmis

	insumos necesarios					
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable			X		
DIMENSIÓN: MEJORA FÍSICA Y EMOCIONAL PERCIBIDA						
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.				X	
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis				X	
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico				X	
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN DE ENFERMERÍA PROPORCIONADA						
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.			X		
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.				X	
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.				X	
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.			X		
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO DEL SERVICIO						
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).			X		
20	Confía en la capacidad de la enfermera				X	
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?			X		

APELLIDO Y NOMBRES: Urquiaga Talderron Rosalia Veronica
 ESPECIALIDAD: Emergencista/ Magister en gestión de la provisión de la salud


 Amalia Urquiaga C.A.
 FIRMA DEL EVALUADOR
 C.C. 50109


 FIRMA DEL EVALUADO

Anexo 5: V. de Aiken

Cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería

ITEMS	ENUNCIADO	V -AIKEN
1	Los horarios son accesibles y disponibles a mi rutina de vida.	0.778
2	El tiempo de espera para mi sesión de hemodiálisis es menos de 15 minutos.	0.778
3	La enfermera cumple con la programación de mi sesión de hemodiálisis en el horario establecido y el orden de llegada.	0.778
4	Al llegar la unidad me recibe el personal de enfermería.	1.000
5	La Enfermera me atiende rápidamente cuando lo solicite	1.000
6	La enfermera me comunica previamente la actividad que va a realizar.	0.778
7	La enfermera me informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de mi enfermedad.	0.778
8	La enfermera me educa sobre el cuidado de mi fistula o catéter venoso central para su buen funcionamiento.	0.778
9	La enfermera me enseña cómo auto cuidarme.	0.778
10	La enfermera se preocupa por mi comodidad y bienestar.	0.778
11	La enfermera siempre atiende mis necesidades de manera personalizada (concentra única y exclusivamente en mi).	0.778
12	La enfermera cuida mi intimidad al inicio, durante y al finalizar la sesión de hemodiálisis.	1.000
13	La enfermera me trata con amabilidad (muestra una sonrisa), respeto y paciencia, así como a mi familia.	1.000
14	La enfermera me escucha activamente mis molestias y/o preocupaciones.	1.000
15	La enfermera involucra a mi familia en mi cuidado.	1.000
16	La enfermera valora con frecuencia mi estado de salud, durante la sesión de hemodiálisis para prevenir complicaciones (control de signos vitales cada hora, permeabilidad del acceso).	1.000
17	La enfermera se anticipa a mis necesidades.	1.000
18	El personal de enfermería está siempre atento a mi evolución y a mis complicaciones (calambres, náuseas, hipotensión, etc.).	1.000
19	La enfermera me ayuda a establecer metas razonables.	1.000
20	El trato y la actitud de la enfermera me transmiten confianza y seguridad.	1.000
21	La enfermera me permite expresar totalmente mis sentimientos sobre mi enfermedad y tratamiento.	1.000
22	La enfermera me llama por mi nombre.	1.000
23	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	1.000
24	La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo condición social, parentesco.	1.000
25	La enfermera me ayuda a lidiar con mis sentimientos negativos.	1.000
26	La enfermera me brinda apoyo emocional permanente.	0.889

27	La enfermera realiza sus actividades en forma coordinada con el equipo multidisciplinario.	1.000
28	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	1.000
29	La enfermera usa medidas de bioseguridad para mi atención.	1.000
30	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	0.778
31	La enfermera demuestra seguridad y habilidad en los procedimientos que realiza.	0.778
32	La enfermera proporciona cuidados eficaces y oportunos al paciente durante la sesión de hemodiálisis.	0.778
33	La enfermera me proporciona buen cuidado físico.	0.778
34	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	0.889
35	La enfermera le orienta sobre los signos y síntomas de alarma por los cuales debe acudir al servicio de emergencia.	0.778
TOTAL		0.905

Cuestionario de satisfacción del usuario

ÍTEMS	ENUNCIADO	V-AIKEN
1	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.	0.778
2	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos.	0.889
3	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso.	0.889
4	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.	1.000
5	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas.	1.000
6	La enfermera me explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar y su finalidad.	1.000
7	La enfermera demuestra habilidad, seguridad y destreza para el cumplimiento de las funciones, en el tiempo necesario.	1.000
8	La sala de hemodiálisis está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación.	1.000
9	Muebles adecuados para su sesión de hemodiálisis.	0.778
10	Máquina de hemodiálisis funciona adecuadamente y se cuenta con todos los insumos necesarios.	0.778
11	Encuentra usted en su tratamiento de hemodiálisis un ambiente laboral de confianza y confortable.	0.889
12	Durante su permanencia en la sesión de hemodiálisis se sintió que lo han tratado bien.	0.778
13	Me siento mejor después de mi sesión de hemodiálisis	1.000
14	Considera que se le realizó una adecuada sesión de hemodiálisis con el tiempo establecido por el médico	1.000
15	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.	0.889
16	La enfermera le proporciona algún material educativo sobre su tratamiento de hemodiálisis.	1.000
17	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.	1.000
18	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted.	0.778
19	Las enfermeras me hacen sentir seguro (a).	0.778
20	Confía en la capacidad de la enfermera.	0.778
21	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?	0.889
TOTAL		0.899

Anexo 6: Constancia emitida por la institución que acredita el estudio

SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Señor:

DANIEL BECERRIL KCOMT

Jefe de la oficina de docencia y capacitación de la RALL.



Solicito permiso para aplicación de encuesta de proyecto de tesis

Yo, LEISY LEÓN SUAREZ identificada con DNI 45421006, Licenciada de Enfermería del hospital alta complejidad - ESSALUD, alumna de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, me presento ante usted y expongo:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo solicitarle me permita aplicar la encuesta del proyecto de tesis denominado: **"Cuidados de Enfermería y Satisfacción del Usuario de la unidad de Hemodiálisis del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta en el Año 2019"**; a fin de obtener el grado de magister en gestión de los servicios de la salud, comprometiéndome a respetar los reglamentos y normas de la institución y una vez finalizada la investigación dejar una copia de la misma.

En tal sentido, acompaño el cuestionario de la encuesta validada que se desea aplicar.

Sin otro particular, me despido reiterando mis saludos y estima personal.

Atentamente


LEISY LEÓN SUÁREZ
DNI: 45421006

Anexo 7: Matriz de consistencia

CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA, 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta , 2019?	<p>HIPOTESIS GENERAL Existe relación positiva y significativa entre calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción de la unidad de hemodiálisis del hospital alta complejidad virgen de la puerta el año 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Existe una relación directa y significativa entre calidad del cuidado de enfermería en la dimensión accesibilidad con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.</p> <p>H2: Existe una relación directa y significativa entre calidad del cuidado de enfermería en la dimensión explica y facilita con la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.</p> <p>H3: existe una relación entre calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de confort y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, año 2019.</p> <p>H4: Existe una relación directa y significativa entre calidad del cuidado de enfermería en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de la unidad de Hemodiálisis del Hospital alta Complejidad Virgen de la Puerta, en el periodo julio - noviembre, 2019.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la calidad del cuidado de enfermería durante su asistencia, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la satisfacción del usuario atendido por el profesional de enfermería, en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la relación que existe entre la dimensión accesibilidad y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la relación que existe entre la dimensión explica- facilita y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE : Calidad del cuidado de enfermería</p>	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL La calidad del cuidado de enfermería se refiere “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo a estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable. (Orrego, S. 2016)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL Se evaluará la calidad del cuidado del profesional de enfermería en base a las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento y evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería El modelo de CARE Q 2009 Patricia Larson</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad. • Explica y facilita. • Confort. • Anticipación. • Mantiene relación de confianza. • Monitoreo y hace seguimiento de la labor y actitud del personal de enfermería. 	<p>El fenómeno de la investigación es cuantitativo Diseño Investigación descriptiva correlacional transversal</p> <p>Población: 56 pacientes de la unidad de la hemodiálisis del HACVP del año 2019</p> <p>Muestra: Población muestral 56 pacientes.</p> <p>Técnica: Encuesta que permitió recoger datos de los sujetos en estudio proporcionado por ellos mismo.</p> <p>Instrumento Se utilizó dos cuestionarios aplicados a los pacientes tanto de calidad como de satisfacción:</p>

	<p>dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.</p> <p>H5: Existe una relación directa y significativa entre calidad del cuidado de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.</p> <p>H6. Existe una relación directa y significativa entre calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de monitoreo y seguimiento y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la dimensión confort y la satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la relación que existe entre la dimensión se anticipa y satisfacción del usuario de la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la relación que existe entre la dimensión mantiene relación de confianza y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. • Determinar la relación que existe entre la dimensión de monitoreo y seguimiento y la satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis del HACVP, en el periodo julio – noviembre, 2019. 	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. (Rio .2008)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL.</p> <p>Se evaluará la labor y actitud del personal de enfermería, percibida por los pacientes basada en las dimensiones de Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital, Evaluación de la mejoría física percibida, Información de enfermería proporcionada, Valoración del rendimiento del servicio. (basada en un cuestionario de medición de la satisfacción del paciente 2006) Elers 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital. • Evaluación de la mejoría física percibida. • Información de enfermería proporcionada. • Mejoría física y emocional percibida. • Información de enfermería proporcionada • Rendimiento del servicio 	<p>Cuestionario de Calidad de la atención de Enfermería</p> <p>Cuestionario de Satisfacción del Usuario</p>
--	---	--	---	--	--	---